



**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**Modelo de ação comunicativa e de informação para
redes sociais em ambientes digitais**

Márcia Marques

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília (UnB), como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação.

Orientadora:

Prof.^ª *Dr.^ª Elmira Melo Simeão*

BRASÍLIA – DF /

2015

Ficha Catalográfica

M357m Marques, Márcia.

Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais / Márcia Marques. – Brasília: Universidade de Brasília, 2015.

347 p.

Tese (Doutorado) – Universidade de Brasília, Programa de Pós-graduação da Faculdade de Ciencia da Informação.

Orientadora: Dra. Elmira Melo Simeão.

1. Redes sociais. 2. Competências em informação e comunicação. 3. Transdisciplinaridade. I. Simeão, Elmira Melo. II. Universidade de Brasília – UnB. III. Título.

Márcia Marques

Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais

Tese apresentada ao Programa de Pós-graduação da Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutor em Ciência da Informação. Orientadora: Dra. Elmira Melo Simeão

Brasília, XX de março de 2015.

Componentes da banca examinadora:

Dra. Elmira Luzia Melo Simeão
Ciência da Informação – UnB

Dra. Isa Maria Freire
Ciência da Informação – UFPb

Dr. Antonio Lisboa Carvalho de Miranda
Ciência da Informação – UnB

Dra. Maria de Fátima Ramos Brandão
Ciência da Computação – UnB

Dra. Maria Aurora Cuevas Cerveró
Universidade Complutense de Madrid

Dr. Emir José Suaiden
Ciência da Computação – UnB

DEDICATÓRIA

À minha mãe, dona Áurea, que na ânsia pela educação que sua classe social não lhe permitiu ter, me ensinou a aprender a aprender e é a razão de ser deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

As normas para o texto de agradecimentos em um trabalho acadêmico dizem que é necessário ater-se àqueles fatores que contribuíram para a produção desse trabalho. É o que tentarei fazer aqui, uma vez que a tese entranha-se tão forte no doutorando, que todos à volta afetam esta produção – e certamente são afetados por ela.

Agradeço primeiramente à minha (des)orientadora maiêutica, Dra. Elmira Melo Simeão, que trouxe sempre entendimentos e desentendimentos sobre os quais eu sequer pensara. Sua condição de híbrida de Comunicação e Ciência da Informação trouxe contribuição rica ao desenvolvimento do Modelo aqui proposto. Às professoras Maria de Fátima Ramos Brandão e Janara Kaline de Sousa que me orientaram em direção à Ciência da Informação, quando decidi desistir de um doutoramento em outro programa de pós-graduação.

Também agradeço à minha orientadora em Espanha, Dra. Aurora Cuevas Cerveró, que me acendeu de maneira irremediável a luz para a vida acadêmica, de pesquisadora, e mostrou é possível compreender a informação científica sem perder a conexão com a arte e a cultura.

Aos pesquisadores do GPCI, parceiros que compartilharam informação, conhecimento, afeto. Em especial a Marcelo Souza de Jesus, responsável pela extração dos dados em todas as pesquisas que apliquei e que também compartilhou dados quando as pesquisas que empreende dialogavam com a minha. A Benedito Medeiros Neto e Mônica Regina Peres, que graciosamente compartilharam o andamento das respectivas pesquisas em encontros com meu grupo focal de teste do modelo proposto nesta tese. Também a Célia Revilândia Costa e Ada Sosa, que contribuíram com o olhar transdisciplinar e transversal a esta pesquisa. Aos participantes do grupo focal, que aceitaram contribuir com uma pesquisa em andamento com seus conhecimentos da prática da vida em rede.

Aos professores do PPGCInf, dedicados, rigorosos, amorosos, agradeço a todos os nomes dos decanos Suzana Pinheiro Machado Müller e Murilo Bastos Cunha. Às professoras sêniores de outras instituições – Aida Varela Varela, Isa Maria Freire e Regina Célia Baptista Belluzzo – pelas orientações informais, generosas, em nossos encontros, e pela rica bibliografia oferecida para este trabalho.

Aos colegas da Faculdade de Comunicação, que me autorizaram ficar dois anos de licença, com vencimentos, para me dedicar exclusivamente a esta tese, o que me permitiu concluí-la no prazo de três anos. Agradecimento em especial ao professor David Renault da Silva, que proporcionou a aplicação do modelo na rede de nossa instituição, e à professora

Dione de Oliveira Moura, que em 2014 me liberou – assumindo as tarefas – de uma disciplina prática, a revista Campus Repórter. Aos pesquisadores de comunicação, jornalismo e comunicação organizacional, cujas pesquisas traduzidas em artigos e capítulos de livros ajudaram a enriquecer meu olhar sobre o problema da comunicação em rede.

À Fiocruz Brasília, nas figuras de Wagner de Jesus Martins e Marianna Lopes e equipes de comunicação e de tecnologia de redes, que me permitiram trabalhar em conjunto com os pesquisadores da instituição em redes sociais no DF. Também agradeço pela concessão de bolsa de estudos, por meio da Fiotec, que garantiu o período de doutorado sanduíche na Universidade Complutense de Madrid, pelo período de seis meses.

Aos amigos, que deram suporte emocional, logístico, e financeiro em alguns casos, e principalmente contribuíram com a paciência para ouvir falar de complexidade, ambientes digitais, competências... Na Espanha, aos amigos Manuel Bailina Ruiz, que me alfabetizou em espanhol em quatro meses; Pablo Boaventura, o doutorando brasileiro que me guiou nos primeiros difíceis dias em terras espanholas; e Nuri Jeong, a colega coreana com quem estudei o caminho do entendimento na diversidade por meio da cultura e produzi um artigo, em espanhol, envolvendo esta temática. No Brasil, aos amigos de Florianópolis, especialmente Miriam Miguel, que me deram estrutura para estudar profundamente durante três intensos meses, logo após a qualificação. Em Brasília agradeço a Sandra Sato, Beth Almeida, Erotildes Biquiba e Luciane Bacelar, por programarem momentos de pausa nos trabalhos da tese, ora em caminhadas, ora em conversa fiada, ora com um bom vinho ou cerveja.

Ao meu irmão Mário, sua mulher, Karin, minha irmã de espírito, pelo apoio em todos os momentos, especialmente quando estive longe, com o filho por aqui. À Maria Angélica, prima-irmã, que administrou minha vida de pessoa física, em bancos e burocracia, enquanto estive fora. À Marina, sobrinha, por contribuir com o olhar da economia e da geopolítica, em nossas conversas neste período de produção da tese. Ao Matheus, filho, por não entender direito tudo isso que estou fazendo, mas me dar o abraço na hora certa, para carregar as energias.

À banca de qualificação, pelo rigor em suas avaliações e análises. Especialmente ao professor Antonio Miranda, que me instigou sobre a pressa em que me encontrava para fazer a defesa, o que me levou a adiar por um ano a conclusão deste trabalho, num aprofundamento que foi muito profícuo.

***Meu ponto de vista é o dos “condenados
da Terra”, dos excluídos.***

(Paulo Freire, 1999)

RESUMO:

O modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais é uma articulação transdisciplinar de conhecimentos e saberes que orienta a construção coletiva e colaborativa de estratégias inclusivas de comunicação e de formação permanente de competências para promover o entendimento entre atores integrantes de uma rede social. A Ciência da Informação, a Comunicação e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) organizam, em relação de transdisciplinaridade, esta articulação. Este modelo é base para o diagnóstico e o planejamento de ações: para a construção coletiva de relações de comunicação negociadas entre os participantes da rede; para a criação de ambientes digitais que propiciem espaços de aprendizagem para o enfrentamento da informação e da comunicação; para que especialistas em comunicação pública promovam a transparência da informação, como previsto na Constituição e na Lei de Acesso à Informação do Brasil. O modelo articula metodologias para análise do indivíduo e da rede (Estudo de Usuários, Análise de Redes Sociais, Multivocalidade) para obter diagnóstico e elaborar planejamento de ações de comunicação e de informação. As metodologias do modelo foram testadas em diferentes tipos de redes e são apresentadas nesta tese.

Palavras-chave: competências em informação e comunicação, redes sociais, análise de redes sociais, transdisciplinaridade, ator-rede, multivocalidade

ABSTRACT

The communicative action and information model for social networking in digital environments is a transdisciplinary articulation of knowledge and learning that guides the collective and collaborative construction of inclusive communication strategies and ongoing development of competencies to promote understanding between the players, members of a social network. Information Science, Communication itself and Information and Communication Technologies (ICT) promote this articulation in transdisciplinary mode. This model is the basis for the diagnosis and action planning herein: for the collective construction of communication relationships negotiated between participants of the network; for the creation of digital environments that provide spaces for learning to cope with information and communication; so that public communication experts may promote transparency of information as stated in the Constitution and the Law on Access to Information in Brazil. The model articulates methodologies for analyses of the individual and the network (Users Study, Social Network Analysis, multivoicedness) to obtain diagnosis and elaborate communication and information action planning. The model approaches were tested in different types of networks and are presented in this thesis.

Key-words: skills in information and communication, social networking, social network analysis, transdisciplinary, actor-network, multivoicedness.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Fac-símile do Sumário da cartilha do projeto de Alfabetização de Mulheres, aprender sobre gênero, educação financeira e uso das tecnologias.....	20
Figura 2 – indica quantos projetos foram selecionados dentro de cada tema.	21
Figura 3 – Os cinco papéis de intermediação na rede. Fonte: NOOY, et al (2005).....	49
Figura 4 – Constituição da informação como documento. Fonte: Simeão e Miranda, 2003.	94
Figura 5 – As três redes de Barán. Fonte: Ugarte (2007).....	125
Figura 6 – A rede e as três redes de Barán (aquarela sobre papel, da própria autora)	126
Figura 7 – grau de instrução dos avaliadores	135
Figura 8: Fontes de informação em diferentes níveis de interação pessoal ou via mídias eletrônicas.	138
Figura 9 – Planeja a comunicação para a gestão da memória?	143
Figura 10 – nuvem de tags ressalta comunicação, memória e informação.	144
Figura 11 – nuvem de tags sobre como a rede pode contribuir.....	145
Figura 12 – rede de réplica de mensagens do Fórum do Cafezinho no primeiro semestre, mesmo com fluxo intenso, ainda há os que apenas observam.....	149
Figura 13 – a rede no segundo semestre fluxo menor, os mesmos grupos de assuntos.....	150
Figura 14 – no terceiro semestre troca de mensagens ainda mais reduzida, três pessoas destacam-se.....	150
Figura 15 – Quarto semestre – grande destaque às notas: o coordenador do curso (ator 3) brilha.	151
Figura 16 – destaques são os atores que mais recebem réplicas de mensagens na rede. ...	156
Figura 17 – Atores em destaque são os que mais divulgam informações na rede.	157
Figura 18 – Os subgrupos na rede de Sobradinho.....	158
Figura 19 – Os territórios representados no encontro de Redes Sociais do DF.....	161
Figura 20 – Nuvem de tags destaca temas de dois dias de encontro das redes sociais do DF.....	165
Figura 21 – Perfil dos participantes do grupo focal em torno de atividade de extensão....	170
Figura 22 – Como se comunicam via mídias sociais	171
Figura 23 – Os atores em destaque são os que apresentam maior número de contatos nesta rede.	174
Figura 24 – A sub-rede de coordenadores é dividida por igual entre homens e mulheres	182
Figura 25 – O que utiliza para produção coletiva/compartilhada da informação.	182
Figura 26 – competências a aprender para compartilhar na nuvem.	183
Figura 27 – competências para comunicar em rede.	183
Figura 28 – o que precisa aprender para se comunicar em rede.	184

Figura 29 – que tipo de informação precisa receber.....	185
Figura 30 – que tipo de informação precisa tornar públicas.	186
Figura 31 – que informações da Rede FAC interessam.	187
Figura 32 – As conexões de cada ator institucional com a Rede FAC.....	190
Figura 33 –Sub-rede institucional é capilarizada.	191
Figura 34 – os mais acionados pela rede de coordenadores.....	192

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Os mundos de Popper e a informação.....	58
Quadro 2 – Planejar para o entendimento a partir de Freire e Morin.	80
Quadro 3 – redes e metodologias testadas para o Modelo.....	133
Quadro 4 – resumo das informações da rede	134
Quadro 5 – Resumo Rede de Avaliadores	138
Quadro 6 – Resumo Rede Gestão da Memória.....	146
Quadro 7 – Resumo Rede do Cafezinho.....	153
Quadro 8 – Resumo Rede Sobradinho/Serrana	159
Quadro 9 – Resumo Redes Sociais do DF.....	166
Quadro 10 – Resumo Grupo	175
Quadro 11 – tipo de atores da Rede FAC	177
Quadro 12 - Resumo das informações da rede.....	193

SUMÁRIO

Parte I – Estrutura da pesquisa	17
Capítulo 1: Objeto, objetivos, o modelo, metodologias	18
1. Introdução: o que é esta pesquisa	18
1.1. Alfabetização digital de mulheres	19
1.2. Rede de extensão para a Inclusão digital.....	20
1.3. O percurso	22
1.4. Objeto, objetivo geral, objetivos específicos.....	23
1.5. Modelo transdisciplinar: comunicação e informação para o entendimento	24
1.5.1. A Comunicação	25
1.5.1.1. Aspectos teóricos.....	26
1.5.1.2. Ação Comunicativa	26
1.5.1.3. As teorias do jornalismo	27
1.5.1.4. A comunicação integrada em organizações sociais.....	29
1.5.1.5. O contexto: Comunicação Extensiva, linguagem do AV3 e ambientes multimodais	30
1.5.1.6. A arquitetura/engenharia da comunicação em rede.....	31
1.5.2. A Ciência da Informação.....	31
1.5.2.1. Conceito de informação.....	31
1.5.2.2. Competência em informação	32
1.5.2.3. Estudo de Usuários	33
1.5.2.4. Sistemas de organização do conhecimento - o acervamento em ambientes digitais	33
1.5.3. A Computação	34
1.5.4. Aplicar o modelo para planejar	34
1.5.4.1. A rede, as redes.....	34
1.5.4.2. O indivíduo, o ator, os papéis	35
1.5.4.3. Conteúdo – a informação registrada.....	35
1.5.4.4. As relações, o foco da comunicação.....	35
1.5.4.5. Múltiplas plataformas e ambientes digitais	35
1.5.5. Mesclar as metodologias	36
1.5.5.1. Análise de Redes Sociais.....	36
1.5.5.2. Estudo de Usuários	37

1.5.5.3. Multivocalidade	38
1.5.4. O que o planejamento deve observar	38
1.6. Metodologia: a mescla de procedimentos	39
1.6.1. Metodologia para a tese	41
1.6.2. Metodologia para o modelo: o indivíduo e a rede, uma relação íntima	43
1.6.2.1. Estudo de Usuários	44
1.6.2.2. Análise de Redes Sociais	46
1.6.2.3. Multivocalidade	51
Parte II – Fundamentação epistemológica – Informação, Comunicação e Tecnologia	53
Capítulo 2 – Informação	54
2.1. Informação/conhecimento	55
2.2. Sistemas de Organização da Informação	60
2.3. Competências para um mundo multimodal	62
2.3.1. Competência em informação	65
2.3.2. Alfabetização em mídia e informação	68
2.3.3. Competências para a autonomia cidadã	71
2.3.4. Freire e a autonomia no aprender/ensinar	74
2.3.5. Morin e os saberes necessários ao cidadão do século XXI	77
2.. Multialfabetizações para um mundo multimodal, parte da ação comunicativa	80
Capítulo 3 – Comunicação	81
3.1. Teorias – olhares de múltiplos ângulos	82
3.1.1. Paradigma Funcionalista.....	83
3.1.2. Paradigma Matemático	86
3.1.3. Paradigma Crítico Radical.....	87
3.1.4. Paradigma Culturológico	89
3.1.5. Paradigma dos Estudos Culturais	89
3.1.6. Paradigma Tecnológico (ou midiológico)	90
3.2. Comunicação Extensiva no universo multimodal	92
3.2.1. Animaverbivocovisualidade – o AV3	94
3.3. A comunicação como amálgama da rede	95
3.3.1. Alteridade e o horizonte da incomunicação	95
3.3.2. Ação comunicativa para a cidadania	98
3.3.3. A organização da Comunicação	100

3.3.3.1. A Comunicação organizacional.....	101
3.233.2. Organizar a comunicação extensiva na complexa (des)organização da rede.....	105
3.4. O jornalismo – linguagem e estrutura de produção coletiva	105
3.4.1. Forças que fazem a notícia	109
3.5. O leitor participante	110
Capítulo 4. Tecnologia para a Informação e a Comunicação	112
4.1. História e conceitos	114
4.1.1. Tecnologia em rede, entranhada no humano	114
4.1.2. Teia hipertextual	117
4.1.3. Rede e complexidade.....	119
4.1.4. Redes, redes sociais, redes digitais.....	120
4.2. Tecnologia como instrumento e seus impactos	126
4.3. Sociometria e Análise de Redes Sociais.....	129
Parte III – Aplicação do Modelo	132
Capítulo 5 – Percurso metodológico e resultados da aplicação do Modelo.....	133
5.1. Rede de avaliadores de qualidade de processo de produção de software brasileiro.....	134
5.1.1. Tipo de ator/rede.....	135
5.1.2. Aplicação da metodologia	136
5.1.3. Alguns resultados	136
5.1.4. Diagnóstico para planejamento	138
5.2. Seminário Gestão da Memória	139
5.2.1. Tipo de ator/rede.....	140
5.2.2. Metodologias e resultados	140
5.2.2.1. Estudo de Usuário: o Modelo Ideias para a rede gestão da memória.....	141
5.2.2.2. Resultados.....	142
5.2.2.3. A Multivocalidade para aflorar os sentidos.....	143
5.2.3. Diagnóstico para o planejamento	145
5.3. Rede do Cafezinho.....	147
5.3.1. Tipo de ator/rede.....	148
5.3.2. Metodologia e análise dos dados	148
5.3.3. Dados para planejar	153
5.4. Rede de Sobradinho/ Rede Serrana	154
5.4.1. Tipo de ator/rede.....	154

5.4.2. Metodologia para analisar a rede.....	155
5.4.3. Uso dos dados para planejar	158
5.5. Redes Sociais do DF – uma rede de redes	160
5.5.1. Tipo de ator/rede.....	161
5.5.2. Multivocalidade dos participantes	162
5.5.3. Dados para planejar	165
5.6. Atividade de extensão – Ação Comunicativa e de Informação.....	167
5.6.1. Tipo de ator/rede.....	169
5.6.2. Metodologia e resultados.....	169
5.6.2.1. Dados Demográficos	170
5.6.2.2. Competências	170
5.6.2.3. Multivocalidade e a didática para promover o entendimento.....	171
5.6.2.4. ARS para enxergar o grupo na rede.....	173
5.6.3. Dados para planejar	174
5.7. A Rede da Faculdade de Comunicação da UnB.....	176
5.7.1. Tipo de ator/rede.....	176
5.7.2. Metodologias para aplicar o modelo	178
5.7.3. Resultados para planejar.....	181
5.7.3.1. Dados demográficos	181
5.7.3.2. As competências	182
5.7.3.2.1. Competências instrumentais	182
5.7.3.2.2. Necessidades em informação.....	184
5.7.3.2.3. Necessidades em comunicação.....	185
5.7.3.3. Multivocalidades	188
5.7.3.4. Dados relacionais a sub-rede institucional	189
5.7.3.5. Planejamento modular	192
Conclusões.....	195
Referências	199
Glossário.....	209
Apêndices	211
Anexos.....	352

PARTE I – Estrutura da pesquisa

CAPÍTULO 1 – Objeto, objetivos, o modelo, metodologias

1. Introdução – o que é esta pesquisa

O Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais proposto nesta tese é fruto de experiências anteriores em torno do tema da comunicação em rede e do aprender a aprender a lidar com a informação e com a comunicação em ambientes digitais. São experiências no plano de ação voluntária e de projeto de extensão, ocorridas nos anos de 2006, 2008 e 2010, que envolveram os temas da inclusão de mulheres – digital e social – e de rede para aglutinar projetos de extensão universitária em torno da temática da inclusão digital. É a “pré-história” do objeto de estudo desta tese, quando a prática ainda seguia a intuição e o conhecimento adquirido em 17 anos de vivência como repórter em jornais e outra década e meia como professora de jornalismo em uma instituição federal de ensino.

Prática e intuição se somaram às leituras dos livros *Pedagogia da Autonomia*, de Paulo Freire (1999), e *Os sete saberes para a educação do futuro*, de Edgard Morin (2002) feitas em conjunto por um grupo de professores da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, no ano de 2003 e que resultou na mudança do currículo da FAC. Esse processo que buscou ouvir as muitas vozes que compunham a instituição resultou em um currículo que fugiu da metáfora de tronco comum que parte para galhos diferentes, para a de um movimento de imersão no mundo de conhecimento que envolve a comunicação, com o objetivo de formar cidadãos críticos, e competentes como definem as normas do MEC. O aprofundamento teórico deste campo foi simultâneo com a participação em um grupo internacional de pesquisa que estuda as mudanças estruturais do jornalismo, a partir da multiplicação do uso das tecnologias digitais de comunicação nas redações e fora delas. No primeiro caso, tratou-se da trilha para os conceitos de aprender a aprender e de formação de competências. No segundo, em caminho de revisão do papel do jornalismo na sociedade em rede.

Para compreender a dimensão das experimentações que contribuíram para a elaboração do Modelo aqui proposto, segue um relato sucinto daqueles projetos:

1.1. Alfabetização digital de mulheres

Em 2006, a Secretaria de Políticas para as Mulheres, da Presidência da República firmou com a Associação de Mulheres de Negócios e Profissionais do Distrito Federal (BPW-DF) o aditivo a um convênio de 2005 para a execução do projeto “Alfabetização digital, trabalho e empreendedorismo da mulher” com o objetivo de promover a inclusão digital de mulheres em situação de risco em cidades periféricas de Brasília. O projeto de ação voluntária foi elaborado em parceria com a professora Maria de Fátima Ramos Brandão, do curso de Licenciatura em Computação do Departamento de Ciência da Computação, e contou com participação de alunos do curso da UnB. Era mais restrito à alfabetização digital, ao ensino de uso das ferramentas de editor de texto, de planilhas e apresentação de slides, bem como de navegação na internet.

Em uma segunda versão 2008/2009¹ (Figura 1), também com recursos da Secretaria de Políticas para as Mulheres da Presidência da República (SPM-PR), a proposta foi reformulada a partir das demandas das primeiras alunas. A segunda edição, também realizada na capital federal com participação da BPW-DF passou a oferecer a inclusão em informação, em que as questões de gênero e de microeconomia foram inseridas dentro do conceito de pedagogia da autonomia de Paulo Freire (1999) – o aprender a partir do cotidiano. A característica desta versão é que ela teve que atender a demanda da Secretaria, que tem status de Ministério: capacitar mulheres que recebem bolsa-família. Os temas tratados no curso foram elaborados a partir das políticas da SPM-PR definida em congressos de mulheres: Saúde da mulher, Câncer, DST e Aids, Violência contra a mulher. Integrado ao programa da SPM-PR de estímulo ao empreendedorismo feminino foi replicado em várias regiões do país, com o uso, inclusive, dos materiais produzidos nesta experiência de Brasília².

¹ Convênio 094/2008 SPM/PR.

² Os dados aqui apresentados foram retirados dos relatórios e documentos produzidos como prestação de contas, aprovadas pelo TCU.

SUMÁRIO	
APRESENTAÇÃO	3
GÊNERO	5
EDUCAÇÃO FINANCEIRA	27
PREPARAÇÃO	45
COMPUTADOR	51
INTERNET	69
EDITOR DE TEXTO	83
PLANILHA ELETRÔNICA	119
APRESENTAÇÃO DE SLIDES	149

EXPEDIENTE	
Presidente: Mara Regina Dall'Negro	
Coordenadora Região Centro-Oeste: Maryvan Darienzo Favoretto Rossi	
Responsável Executiva: Mara Regina Dall'Negro	
Coordenadora Técnica: Márcia Marques	
Agradecimento Especial: Márcia Marques - Coordenadora de Projetos BPW-DF	
Agradecimento Especial: Past Presidents BPW-DF	
Homenagem Especial: sócias BPW do passado, presente e futuro	

TRABALHO E EMPREENDEDORISMO DA MULHER

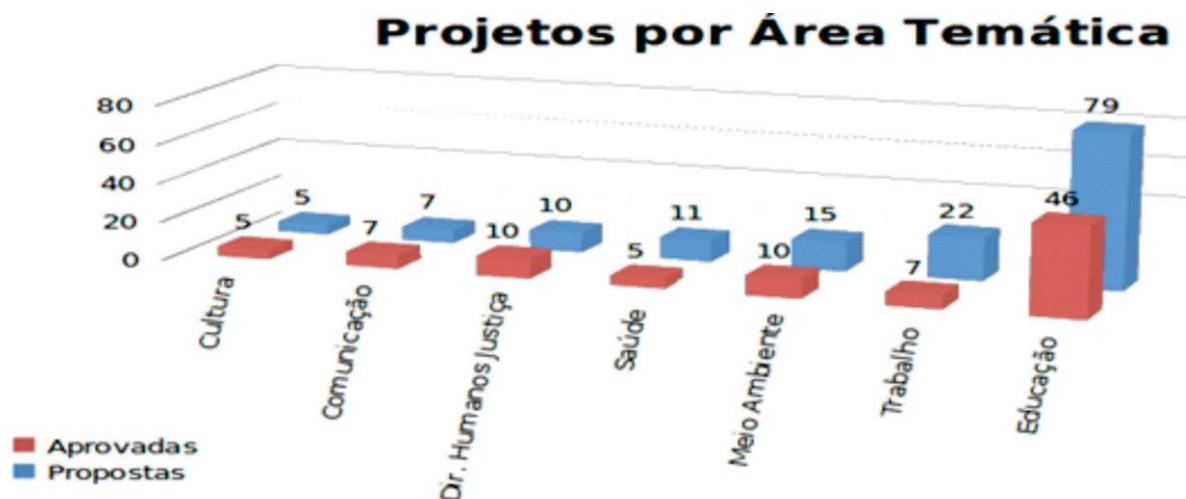
Figura 1 – Fac-símile do Sumário da cartilha do projeto de Alfabetização de Mulheres, aprender sobre gênero, educação financeira e uso das tecnologias.

1.2. Rede de Extensão para a Inclusão Digital

A segunda experiência neste tema está relacionada com a participação em um projeto de extensão com a tarefa de promover a organização da comunicação na Rede de Extensão para Inclusão Digital (Reid). Este projeto com caráter de pesquisa foi coordenado pela professora Maria de Fátima Ramos Brandão, por meio do Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares, CEAM, da Universidade de Brasília. Este trabalho foi financiado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia, via CNPq, com o objetivo formalizar em rede 90 projetos de inclusão digital financiados pelo Ministério no Edital MCT/CNPq nº 49/2010. (MARQUES; SOUSA, 2011)

A Reid foi criada em 2010, no âmbito da Extensão da Universidade de Brasília, com o objetivo de promover ações para a inclusão digital em todas as regiões do Brasil. A coordenação da Reid foi organizada em seis eixos temáticos – Comunicação, Gestão,

Tecnologia, Formação, Avaliação e Política Social – orientadores das ações que envolvem a rede. A Figura 2 (abaixo) indica quantos projetos foram selecionados dentro de cada tema.



Legenda: de 149 inscrições, foram selecionados 90 projetos agrupados em sete temas (figura original do relatório do projeto)

Figura 2 – indica quantos projetos foram selecionados dentro de cada tema.

A marca desta experiência foi a criação de um plano de Comunicação Integrada para a Reid, a partir da elaboração de um diagnóstico do arranjo organizacional da rede, previsto em edital, bem como da proposta comum dos grupos envolvidos nos projetos selecionados de promover a inclusão digital. Este levantamento culminou com a elaboração do documento chamado Estrutura de Comunicação no qual os públicos atendidos foram definidos em interno, institucional e externo. Também foram apontadas as estratégias para alcançar os objetivos previstos:

- Elaboração de um Plano de Comunicação;
- Levantamento e organização em banco de dados dos públicos da futura rede;
- Criação da identidade visual para uso e aplicação em diferentes suportes;
- Desenvolvimento inicial da arquitetura do sítio da Reid;
- Elaboração de mecanismos de divulgação do edital.

Na elaboração do plano de comunicação foi prevista a utilização de diferentes instrumentos da comunicação institucional, como a administração dos fluxos de informação; a utilização do modelo jornalístico para publicações e contato com o público; a assessoria de imprensa para o contato com a mídia; a propaganda institucional, quando se fizesse necessária, pois é paga, para divulgar realizações institucionais; a criação de imagem e identidade da Reid; a editoração multimídia, com padronização visual para fortalecer e fixar a imagem e a identidade desta rede.

Neste projeto, a questão do jornalismo foi inserida com o objetivo de permitir que a troca de informações trouxesse ao grupo o sentimento de pertencimento à rede. A lógica de produção jornalística, baseada na frequência, novidade, regularidade e cumprimento de prazos, tornou regular o fluxo de informações, para possibilitar uma constante atualização e fazer com que um ator da rede soubesse mais sobre o trabalho do outro, e, para estimular a participação e a contribuição na apresentação de dúvidas e o compartilhamento de informações.

1.3. O percurso

Estas experimentações foram o caldo de cultura das indagações, e de algumas ideias de resposta, que alimentaram a elaboração da proposta de um modelo de ação de comunicação e de informação para as redes sociais em ambientes digitais. Ter mudado para a Ciência da Informação, tendo a Comunicação por origem, deu sentido à elaboração de um modelo, e de caráter híbrido, interdisciplinar. A mescla de metodologias e de referenciais teóricos, possíveis no campo da CI, foi essencial para lidar com a complexidade que envolve a relação estreita, de limites fluidos e difusos, entre Comunicação, Informação e Tecnologia, e que perpassa a vida em rede.

O roteiro desse trajeto, nesta tese, foi dividido em três partes:

A primeira parte traz a estrutura da pesquisa e está reunida no capítulo 1 – esta introdução, que reúne a justificativa e motivação para o estudo; a definição de objeto e objetivos; resumo da estrutura do modelo que se propõe nesta tese; e a mescla de metodologias que dá suporte à aplicação deste modelo.

A segunda parte diz respeito à fundamentação epistemológica que envolve o problema de pesquisa e envolve os capítulos 2, sobre informação; 3, sobre a Comunicação; e 4, sobre Tecnologia.

Nesta terceira parte se encontram o capítulo 5 referente à aplicação do Modelo e o que foi encontrado neste caminho e o capítulo 6, com as conclusões deste trabalho.

Nos Apêndices se encontram a íntegra de documentos e dados produzidos nesta pesquisa que permitem compreender o que foi apresentado no corpo desta tese. Nos Anexos foram inseridos documentos também essenciais à compreensão do que se apresenta aqui.

1.4. Objeto, objetivo geral e objetivos específicos

O objeto desta pesquisa é o desenvolvimento de um Modelo de Ação Comunicativa e de Informação em Redes Sociais em Ambientes Digitais, num contexto multi, inter e transdisciplinar (NICOLESCU, 1999). Ele parte de uma indagação: é possível promover ação de comunicação e de informação, para o entendimento em rede, em ambientes digitais?

O objetivo geral é desenhar o Modelo teórico-metodológico para elaboração de diagnóstico de fluxos de informação e comunicação em redes sociais em ambientes digitais, que contemple o perfil e contexto do grupo delimitado. Este modelo deverá orientar o planejamento de estratégias de ação comunicativa para o entendimento.

Há quatro objetivos específicos neste projeto:

Apresentação de arcabouço conceitual que envolva a comunicação, a informação e a tecnologia para a compreensão do campo multi e interdisciplinar do Modelo;

Definição dos indicadores macro para a pesquisa sobre o indivíduo em rede, através de Estudo de Usuários que colete dados demográficos e de habilidades, competências e necessidades de informação, comunicação e tecnologias para a obtenção do perfil e contexto dos usuários/participantes da rede;

Definição de categorias relacionais da rede, via Análise de Redes Sociais, para aplicação do modelo;

Testar, em diferentes tipos de rede, os aspectos metodológicos que envolvem a aplicação do modelo.

1.5. Modelo transdisciplinar: comunicação e informação para o entendimento

Todo modelo é uma aproximação da natureza das coisas, é tecnologia de simplificação da complexidade, que fornece instrumentos de investigação para a compreensão das teorias do mundo. É uma criação cultural. Observar, analisar e elaborar um planejamento de ação de comunicação e de informação para a rede são atos possíveis, neste sentido, a partir da criação de uma estrutura modelada pelo investigador, para dar conta de olhar o particular e o geral, “um bom modelo traz, em si, na sua própria estrutura, sugestões para sua própria extensão e generalização, (SAYÃO, 2001, p. 84).

A proposta de um modelo de ação diz respeito a essas características que essa tecnologia, esse instrumento metodológico propicia, como o mapeamento, por representar protótipos naturais ou artificiais que podem ser modelados; como redução dos atributos relevantes para elaborar o mapeamento; e pelo cumprimento de funções de substituição orientadas para objetivos que dependem de operações mentais ou factuais em uma faixa limitada de tempo. A transitoriedade é característica que também se aplica aos modelos (SAYÃO, 2001). O Modelo aqui apresentado se propõe dentro desta delimitação.

O modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais é uma articulação transdisciplinar (NICOLESCU, 1999) de conceitos e metodologias para orientar a elaboração de diagnóstico e o planejamento de estratégias de ação de comunicação e de informação que promovam o entendimento na diversidade de uma rede social. Dialógico, pode ser utilizado para a construção coletiva de relações de comunicação negociadas entre os participantes da rede. Pode, também, ser utilizado por especialistas em comunicação pública, para orientar a garantia da transparência da informação, como previsto na Constituição (artigos 5, 37 e 216)³ e na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de novembro de 2011)⁴.

³ Art. 5. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

A definição de estratégias é fruto de análise que envolve observar a rede e o indivíduo, as relações do indivíduo em rede, os conteúdos de informação e os meios tecnológicos e ambientes em que comunicação e informação se consumam. Este modelo se constrói a partir de diagnóstico que se utiliza da mescla de metodologias quantitativas e qualitativas multivocais. O modelo reúne disciplinas dos campos da Ciência da Informação, da Comunicação e da Ciência da Computação, como formadoras, amalgamadoras e organizadoras de relações de comunicação e de informação nas redes sociais em ambientes digitais. Ainda que mantenham as especificidades, essas disciplinas articuladas proporcionam múltiplos pontos de observação para o objeto em análise.

Para além do que cada uma das disciplinas pode aportar para o modelo, há uma proposta de construção colaborativa de conhecimento, alinhada com as imposições éticas do saber como inscrito na Carta da Transdisciplinaridade⁵ (NICOLESCU; MORIN; LIMA de FREITAS, 1994), documento que indicou rumos para o saber no século XXI. Cada aspecto de abordagem da disciplina no modelo será tratado em capítulo específico. Aqui apresenta-se o roteiro para compreensão de sua estrutura.

1.5.1. A Comunicação

Os conhecimentos do campo da Comunicação subsidiam o embasamento teórico e as metodologias de aplicação do modelo. Entre as teorias, destacam-se o Funcionalismo (TEMER; NERI, 2004), as Teorias do Jornalismo (TRAQUINA, 1993; WOLF, 1995). Ainda neste campo encontram-se os conceitos Comunicação Organizacional integrada (KUNSCH, 2003; GUAZINA; BELISÁRIO, 2012) e de design de notícia (PIRES, 2007). A Comunicação

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

e Art. 216. Constituem patrimônio cultural brasileiro os bens de natureza material e imaterial, tomados individualmente ou em conjunto, portadores de referência à identidade, à ação, à memória dos diferentes grupos formadores da sociedade brasileira, nos quais se incluem:

§ 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem. (Vide Lei nº 12.527, de 2011)

⁴ Acesso em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm.

⁵ Disponível em: <http://caosmose.net/candido/unisinos/textos/textos/carta.pdf>. Acesso em 25 ago. 2013.

Extensiva e a linguagem do AV3 (MIRANDA; SIMEÃO; MENDONÇA, 2009) contextualizam este ambiente multimodal de interação.

1.5.1.1. Aspectos teóricos

Desenvolvida nos Estados Unidos no final dos anos 1950, com foco em pesquisas administrativas, a Teoria Funcionalista teve por objetivo observar o fenômeno da comunicação de massas, e, a partir das funções dos indivíduos, considerava a sociedade como produto da comunicação. A Escola de Chicago fez os primeiros estudos sobre os meios de comunicação de massa, relacionados com as comunidades étnicas da sociedade americana. As pesquisas relativas às questões de etnias foram desenvolvidas especialmente por Robert Ezra Park, jornalista e militante negro, para quem os meios de comunicação de massa redimensionam a realidade. Este grupo também estudou as relações de pessoas com laços íntimos – famílias, vizinhos, colegas de trabalho, de escola – como o pesquisador Charles Horton Cooley. Por analisar grupos sociais, a metodologia utilizada em parte destas investigações é a etnográfica.

Pela Teoria Funcionalista, o conjunto social em equilíbrio depende de partes que troquem informação, se relacionem e cooperem entre si. Cabe ressaltar que, embora a visão de equilíbrio muitas vezes esteja ligada à ordem burguesa, hoje pode-se pensar este equilíbrio em uma ordem coletiva e colaborativa de ação social. Nesta perspectiva, a comunicação social é elemento fundamental ao sistema. Lasswell (WOLF, 1995; TEMER; NERI, 2004) estudou a dinâmica social e o papel dos meios de comunicação de massa. Estes estudos sobre comunicação buscam compreender a relação entre indivíduo, sociedade e meios de comunicação de massa. As metodologias e compreensão do funcionamento da produção e uso da informação e da comunicação são ferramentas importantes neste modelo.

1.5.1.2. Ação Comunicativa

A ação comunicativa, no conceito de Habermas (1984, 1989, 2002, 2010) se dá em duas possibilidades apartadas: voltada para o sucesso, alcance de metas; ou para o entendimento. A primeira diz respeito às relações hierarquizadas que se encontram no âmbito empresarial, capitalista, dos constrangimentos da organização da sociedade. Na segunda, às

relações horizontais, de iguais, os cidadãos do mundo da vida. Mas, ao mesmo tempo em que reflete a hierarquia da lógica do capital, a ação de comunicação com foco no sucesso também pode se encontrar em relações horizontais na rede. Uma ação coletiva no bairro, para organizar um evento, por exemplo, terá metas para o sucesso da festa. Também serão definidos coordenadores, chefes de tarefas e de orientações para a atuação do grupo. Essas funções, em geral, são passageiras e diluem-se quando se alcançam os objetivos.

Pelo modelo apresentado nesta tese, no mundo das relações em rede as duas possibilidades de ação comunicativa – para o sucesso e para o entendimento – não são apartadas nem excludentes, mas complementares, imbricadas neste mundo complexo. Para além de questões de comunicação que envolvem eu, tu e ele, do modelo de ação comunicativa de Habermas (1984, 1989, 2002, 2010), as ações em rede devem cuidar do plural, das referências coletivas, compartilhadas em coletivos. Deve-se observar desde as relações um a um até a possibilidade máxima das relações todos/todos (MIRANDA; SIMEÃO; MENDONÇA, 2009), pois que se dão no nível individual, singular, e também em níveis coletivos, plurais.

No que diz respeito às ações para o entendimento, o que motiva a estruturação deste Modelo é o artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos que trata da liberdade de opinião e de expressão, dos direitos à informação e à comunicação. Esta base estrutural articula-se com o reconhecimento de que a desigualdade na rede digital reflete as desigualdades na sociedade, da qual a rede é parte (CUEVAS-CERVERÓ, 2005). Outro fator a nortear este modelo de ação de comunicação e de informação inclusiva é a existência de leis de acesso à informação pública, especificamente a Lei 12.527, que dispõe sobre o acesso à informação pública no Brasil.

1.5.1.3. As teorias do Jornalismo

Especificamente no campo do Jornalismo, o modelo se apropria das questões que envolvem as rotinas de produção para os múltiplos meios, os cuidados com a fonte e a credibilidade da informação, a organização da informação para uso intuitivo pelo leitor, o papel agendador de quem difunde a informação. O jornalismo é modelo tanto no que funciona, quanto no que não funciona, fruto das mudanças estruturais, que incluem novas formas de produção da notícia, processos de convergência digital e a crise da empresa jornalística enquanto modelo de negócios (PEREIRA; ADGHIRNI, 2011).

No artigo *Jornalismo e Epistemologia da Complexidade*, produzido originalmente em 1991, Medina (2006) destaca o aspecto cultural da produção jornalística e o papel do jornalista nesta rede transdisciplinar de relacionamentos para fazer um jornal:

Ora, o signo jornalístico acontece tanto quanto o literário e, portanto, o clássico esquema do emissor, mensagem, receptor não reflete a dinâmica do processo. A plenitude deste acontecer cultural envolve um conjunto de inter-relações sujeitos-fonte, sujeitos-produtores de mensagens e sujeitos receptores... Cabe investir, na formação do jornalista nesta sintonia, nesta capacidade relacionadora. (MEDINA, 2006, 5)

A notícia em formato multimídia que se vê na tela do computador, tablet ou smartphone, e que integra texto e linguagens audiovisuais, é resultado de um processo de produção coletivo organizado, fruto de rotinas e de negociações entre pessoas que têm por objetivo comum produzir um jornal. É nos relacionamentos coletivos da redação que se dá a troca de informações e a ajuda mútua no enfrentamento de problemas para produzir notícia. Para que funcionem sem conflitos – ou com o mínimo de ruído – a organização possui regras, explícitas ou implícitas, sobre o que é comportamento aceitável, tanto no nível coletivo quanto no individual.

Jornal é fruto de práticas profissionais para produzir, coletar e dar forma ao conteúdo noticioso e informativo. Este fazer coletivo e colaborativo tem um ethos profissional relacionado com o simplificar e organizar o mundo complexo para o leitor. Ao defender que o jornalismo trata da história do presente, Rioux (1999) ressalta que a missão cotidiana desta profissão é o mergulho na torrente ininterrupta de acontecimentos confusos para chamar a atenção do leitor/ouvinte para aspectos factuais da vida em sociedade. As teorias, frutos de pesquisas funcionalistas, denominam agendamento (TRAQUINA, 1993) a este processo de selecionar o que a sociedade deve saber, por meio dos produtos jornalísticos.

A estrutura narrativa do jornalismo também serve pra amalgamar as relações dos indivíduos na rede: o modo simples e direto de contar as histórias, a partir da singularidade e da relevância da informação, a multiplicidade de fontes com credibilidade. A publicação e/ou reprodução de notícias de interesse da rede, feita de modo colaborativo, aumenta o fluxo e a participação nos ambientes da rede. O caráter social e de comunicação do jornalismo atual é ressaltado por muitos autores (MARTINS DA SILVA, 2013; BRIN; CHARRON;

BONVILLE, 2007) bem como o reconhecimento de que o trabalho deste profissional tem impacto na sociedade:

A fonte de construção do jornalismo está no acontecimento, no evento que gera informação. Um acontecimento só tem algum valor quando ele tem algum resultado para a sociedade. Logo, o jornalismo se alimenta dos acontecimentos que, de alguma forma, devem ser informados àqueles que formam o tecido social. Para produzir essa informação, o jornalismo vai usar de determinados parâmetros para poder atingir os seus objetivos, que, segundo Chaparro (2001: 41) deve “produzir alterações significativas na realidade presente das pessoas”. (SOBRINHO in MORAES JUNIOR., BARROS; OLIVEIRA (Org.) 2013).

1.5.1.4. A comunicação integrada em organizações sociais

As redes digitais constituídas em torno de objetivos comuns, e ainda que de relações totalmente horizontais, podem ser consideradas organizações, pois que constituem “aglomerados humanos planejados conscientemente, que passam por processo de mudanças, se constroem e se reconstroem sem cessar e visam obter certos resultados” (GOULART; CUNHA, 1999, p. 57). Kunsch (2003) observa que é por meio das organizações que o indivíduo consegue ampliar as aptidões, aproveitar melhor habilidades e conhecimento de cada um.

Planejar para as organizações, e isto inclui as redes que se organizam em torno de um tema, ou em um território, é levar em conta os fatores condicionantes neste processo: as pessoas; a estrutura (com as correspondentes hierarquia e divisão do trabalho, quando houver); a tecnologia do processo de trabalho/ação; os objetivos desejados; o ambiente, as fontes e os receptores (KUNSCH, 2003). Integrantes da Comunicação Organizacional, estes conceitos são fundamentais para a construção dos ambientes que atendam às estratégias de ações de comunicação em redes em ambientes digitais. Estes elementos, e a forma de planejar a partir dos dados que eles oferecem, são apropriados pelo Modelo de Ação Comunicativa, apresentado nesta tese.

1.5.1.5. O contexto: Comunicação Extensiva, linguagem do AV3 e ambientes multimodais

A Comunicação Extensiva (SIMEÃO, 2006) é um processo orientador das práticas de comunicação neste contexto digital do novo século. Possui três grandes indicadores que orientam a política de informação e de acervamento dessa informação: a interatividade, relacionada com a troca de produtos e serviços entre usuários e grupos de pessoas; e a hipertextualidade e a hipermediação, que se relacionam com a prática de formatação e interpretação dos conteúdos. Adequado para redes em ambientes virtuais, a comunicação extensiva, que tem fluxo horizontal, permite observar as igualdades e a diversidade num sistema de interação aberto, cooperativo e de compartilhamento de dados multidimensionais. Apóia-se em ferramentas e recursos de acesso à informação, em caráter coletivo.

É a comunicação sem regras pré-definidas, sem padrão fixo, sem fronteiras técnicas ou controle. Uma interação com lógica hipertextual, pontual e objetiva em suas metas, mas efêmera em armazenagem, sem estoques e em constante mutação. Pontual e precisa, é também transitória. Pode ser vista como uma rede de conexões renunciando o fim das hierarquias e o início de uma ordem informacional que tem como autoridade o espaço livre da negociação e o senso comum. (SIMEÃO, 2003)

Neste contexto de comunicação extensiva insere-se a linguagem do AV3⁶, multimodal e de múltiplos formatos e plataformas, que tem dimensões para além do modelo tradicional de comunicação, pois acrescenta aos indicadores de hipertextualidade, hipermediação e interatividade, da comunicação extensiva, mais os de hiperatualização, mobilidade, ubiquidade, multivocalidade e hibridismo. O que se denomina digital não está mais restrito à tela do computador, espalha-se em outros aparatos, como smartphones e tablets, por onde se pode comunicar. (MIRANDA; SIMEÃO; MENDONÇA, 2009)

⁶ animaverbivocovisualidade – conceito cunhado por Miranda (2012) será tratado no capítulo de Comunicação

1.5.1.6. A Arquitetura/engenharia da comunicação em rede

A organização plástica e gráfica da informação – hoje na linguagem do AV3 – deve orientar e organizar a comunicação para as múltiplas plataformas e ambientes digitais de compartilhamento da rede. No design da notícia (PIRES, 2007), a partir da perspectiva da necessidade de uso intuitivo do leitor, o planejamento gráfico concebe identidade aos produtos, promove convergência de linguagens (fotos, textos, ilustrações, infográficos etc.) e viabiliza a concepção hierárquica da notícia, por meio da utilização dos recursos da programação visual. Na web, esses recursos também oferecem opções dialógicas ao leitor (PIRES, 2007; JORGE; MARQUES, 2008).

1.5.2. A Ciência da Informação

Como ocorre com a Comunicação, os conhecimentos da Ciência da Informação subsidiam a estruturação teórica e de aplicação prática do modelo: no campo teórico, destacam-se os conceitos da informação, a metodologia de Estudos de Usuários e os conceitos e paradigmas que envolvem a organização da informação e do conhecimento produzido coletivamente, o acervamento⁷ (MIRANDA, 2007) desta criação colaborativa em sistemas de organização da informação e do conhecimento (ÁLVARES, 2012). Também neste campo encontram-se as questões que envolvem as multialfabetizações, no que respeita à prática de formação permanente de competências, tendo a de informação como linha mestra. Pelo modelo proposto nesta tese, a formação permanente de competências para aprender a aprender é uma ação de comunicação para a rede.

1.5.2.1. Conceito de informação

Para este modelo de ação, a informação é coisa, processo e conhecimento (BUCKLAND, 1991) e o conhecimento é ação, que se transforma em algo (WERSIG, 1997). A informação como coisa – como dados, documentos, objetos e acontecimentos – é aquela

⁷ Acervamento é usado como propõe Miranda “no sentido de um processo de formação e desenvolvimento de coleções mediante uma política específica” (2007, p. 2)

registrada e que pode ser acessada, recuperada, armazenada. A informação como processo refere-se a como ela é processada, em que meios e contextos. A informação como conhecimento está no campo do intangível, pessoal, subjetivo e conceitual, expresso em meio ou forma física.

Os sistemas de organização do conhecimento só conseguem lidar com a informação como coisa, materializada em diferentes categorias físicas e recuperada de diversas maneiras. A informação, aqui observada, tem caráter interdisciplinar, está inexoravelmente ligada à TI, além de ser participante ativa e deliberada na sociedade da informação (SARACEVIC, 1995).

1.5.2.2. Competências em informação

Para promover o entendimento na rede, o modelo apropria-se do conceito de formação permanente de competências, para o sujeito ser capaz de aprender a aprender num mundo multimodal (UNESCO, 2011). Em conjunto com a Ifla, a Unesco (2011) utiliza o conceito de multialfabetizações e privilegia as alfabetizações em informação e em mídia, como nucleares para os outros processos de aprendizagem. Esta estrutura de pensamento também é utilizada neste modelo. Ninguém é 100% multialfabetizado, sempre há novos aprendizados: novas plataformas, linguagens, dados brutos, entre outros, afetam as pessoas em níveis diferentes de competências e necessidades de entendimento.

Nas sociedades de tecnologias pouco desenvolvidas, a alfabetização esteve associada às competências para ler e escrever, as chamadas competências lectoescritoras. Hoje, é necessário relacionar a alfabetização com cada indivíduo segundo a capacidade dele para armazenar, localizar, receber, compreender, analisar, produzir e transmitir a informação, e para fazê-lo em cada código, cada linguagem ou cada contexto, com relação à leitura e escritura em todas as suas formas e modalidades (CUEVAS-CERVERÓ, 2005, p. 183). Neste processo de alfabetizações para analfabetismos, as competências relacionam-se fortemente com a informação e com o aprender para si mesmo, de forma permanente.

Uma rede que comporta imigrantes e nativos digitais (PALFREY; GASSER, 2011), que reflete as relações desiguais da sociedade e que está em permanente mudança torna necessário delimitar o campo da ação comunicativa e de informação que se pretende imprimir. Ao circunscrevê-la no universo da inclusão para a cidadania, traça-se um limite em torno do excluído, do não-usuário – seja da tecnologia, da informação, da comunicação ou

seja relacionada com a saúde, com a educação, a política, a mobilidade etc. – um multianalfabeto de um mundo excludente, multimodal (UNESCO, 2011). O mesmo mundo que, por outro lado, permite a relação dos indivíduos e dos grupos de indivíduos em escala planetária, em tempo real, em um nível muito próximo da interação em pessoa (PALFREY; GASSER, 2011, p. 327).

1.5.2.3. Estudo de Usuários

Ao planejar para a rede é necessário observar o indivíduo e suas relações na rede. Metodologia que começa a se desenvolver nos anos 1930, os primeiros estudos de usuários estavam ligados diretamente ao uso de bibliotecas, nos Estados Unidos. A partir dos anos 1960 são relacionados com as demandas de compreensão e uso de tecnologias para a informação e comunicação por cientistas e tecnólogos. Esta metodologia permite olhar de maneira mais acurada o indivíduo: as habilidades e competências para enfrentamento da informação e da comunicação na rede, as necessidades de informação e de conhecimento, as intenções para com a rede em que está inserido, além de também permitir mapear como se organiza o conjunto e os indivíduos na rede.

1.5.2.4. Sistemas de Organização do Conhecimento – o acervamento em ambientes digitais

Enquanto a interface com o usuário é feita a partir dos paradigmas da Comunicação e das Teorias do Jornalismo, em que a informação produzida e distribuída é apenas a face visível do processo de comunicação em ambientes digitais (pois rede pressupõe conhecimento produzido coletivamente), os Sistemas de Organização do Conhecimento, também do campo da Ciência da Informação permitem sistematizar e organizar a informação em seus múltiplos formatos (ÁLVARES, 2012) para que ela permaneça acessível à rede. Esta temática do acervamento (MIRANDA, 2007), complexa e em constante desenvolvimento, deve acompanhar o planejamento de Ação Comunicativa para a rede.

1.5.3. A Computação

O campo da Ciência da Computação se insere como suporte e solução para problemas de pesquisa na aplicação do modelo, como origem da metodologia de Análise de Redes Sociais que permite visualizar as relações em rede, e o indivíduo na rede. Também é o campo responsável pela formação de competências e habilidades instrumentais dos indivíduos para uso de equipamentos, programas e aplicativos, entre outros, para a comunicação em rede nos ambientes digitais.

1.5.4. Aplicar o modelo para planejar

Há cinco elementos, articulados, que constituem o modelo: a rede, o ator, o conteúdo, as relações e as plataformas.

1.5.4.1. A Rede, as redes

Uma rede constituída por pessoas, estejam elas no meio digital, ou não, é feita de relacionamentos, de comunicação. Uma rede distribuída (UGARTE, 2007), em que as relações são horizontais e pulverizadas, formada em torno de um tema, é uma parte do emaranhado de redes da sociedade: Existe a rede social, que no sentido mais amplo é toda a sociedade, entendida em sua dimensão humana e não-humana (LATOUR, 1996; DEMO, 2012); há redes temáticas, distribuídas e coletivas; redes soltas, esporádicas, mais pulverizadas e descentralizadas; redes hierárquicas e centralizadas; e a rede digital, teia de teias em múltiplas plataformas, que comportam as redes sociais nos multimodos das mídias digitais, por exemplo. É neste contexto complexo de redes, digitais e/ou não, que se insere o modelo de Ação Comunicativa e de informação aqui apresentado.

1.5.4.2. O indivíduo, o ator, os papéis

Embora o ator possa ser observado em sua dimensão humana e não-humana (LATOUR, 1996; DEMO, 2012), neste modelo o foco está no indivíduo, humano, que também exerce papéis institucionais (e desempenha a função de um ator não-humano). Este indivíduo é criador de boa parte das redes não-humanas (documentos, equipamentos, programas, aplicativos, entre outros) que também fazem parte da rede sobre a qual se pretende planejar.

1.5.4.3. Conteúdo – a informação registrada

Um domínio de conhecimento (ØROM, 2000) pode ser um domínio científico, acadêmico ou profissional e tem estruturas únicas de comunicação e publicação, tipos específicos de documentos, terminologia e estrutura de informação específicas. Estas também são questões que envolvem o planejamento para a rede, ora com a função de ensinar como estes domínios específicos funcionam, ora para traduzir as especificidades destes documentos para usuários não especializados. A informação científica também deve estar aberta aos usuários das redes.

1.5.4.4. As relações, o foco da comunicação

Para a aplicação do modelo, é necessário observar os tipos de informação, o fluxo de trocas da informação registrada, os padrões nas trocas (e também o que fica alijado do padrão). Aqui se definem as regras de relacionamento, de uso comum da informação nos espaços compartilhados da rede, para que haja entendimento nas trocas.

1.5.4.5. Múltiplas plataformas e ambientes digitais

Ao observar a rede, é necessário fazer o levantamento de plataformas e ambientes digitais utilizados nas relações entre os atores. Cada indivíduo constrói sentidos para a

informação a partir de ferramentas, suportes, que tenha disponíveis e que utiliza para a interação em rede. A TV fragmenta-se e se multiplica em suportes diferentes, que demandam tecnologias diversas, torna-se interativa. Agora inteligente, o telefone celular engole as outras tecnologias e está disponível a preços cada vez mais acessíveis. Os *smartphones* oferecem câmera para fotos e vídeos, gravador de áudio, aplicativos para transmitir e receber vídeo, áudio, texto, hipertexto, para a comunicação um a um ou em grupos, em tempo real. Um dos ambientes onde melhor se apresenta o AV3. Há também os *tablets*, livros eletrônicos, *notebooks* pequeniníssimos. Já existem praças públicas e linhas de transporte coletivo urbano com redes sem fio disponíveis gratuitamente⁸.

Nas manifestações no Brasil, nos meses de junho e julho de 2013, ativistas em redes digitais como Facebook® e Twitter® conclamavam⁹ as pessoas, em suas casas, a deixarem as redes particulares com as senhas liberadas, para que as informações pudessem ser transmitidas direto das ruas via smartphones, principalmente, sem a intermediação das mídias tradicionais. Ao mesmo tempo, as mídias de massa como o rádio, televisão aberta e por assinatura, jornais e revistas impressos, continuam a existir e também se inserem no mundo digital – com maior ou menor êxito nesta inserção nos novos ambientes digitais.

1.5.5. Mesclar as metodologias

Para um diagnóstico da rede, o Modelo proposto utiliza metodologias que permitam avaliar todos os elementos da rede. São metodologias quantitativas que permitem, a partir de indicadores, acompanhar o desenvolvimento das ações de comunicação e de informação; e metodologias qualitativas que buscam a multivocalidade dos participantes da rede.

1.5.5.1. Análise de Redes Sociais

A metodologia mais adequada para olhar a rede é a Análise de Redes Sociais (WASSERMAN; FAUST, 1994; NOOY et al, 2005; UGARTE, 2007; MARQUES, 2010),

⁸ <http://www1.folha.uol.com.br/saopaulo/2013/07/1316822-prefeitura-faz-teste-para-liberar-internet-gratis-em-pracas-de-sp.shtml> – notícia divulgada pela Folha de S.Paulo em 13 de julho de 2013. Acesso em: 18 nov. 2013.

⁹ <http://blogs.estadao.com.br/link/manifestantes-pedem-desbloqueio-de-wi-fi/> – notícia divulgada pela Agência Estado em 17 de junho de 2013, período das manifestações de rua, no Brasil. Acesso em: 18 nov. 2013.

metodologia que permite identificar os atores intermediários que concentram fluxos da comunicação em rede; os temas recorrentes e o comportamento das pessoas em relação a eles; as panelinhas (ou subgrupos); quais pessoas/atores podem representar elos que facilitem a religação de grupos mais distantes na rede, quando necessário; quais elementos podem provocar ruptura. Os intermediários, por exemplo, são multiplicadores que podem receber formação e ajudar a disseminar as ações para a cidadania na rede, podem, também, ser fontes de informação ou, ao contrário, provocar a obstrução no fluxo da comunicação. Esta metodologia produz fotografias, reflete um momento, e deve ser revista periodicamente, para que as imagens ganhem movimento, quando adaptadas à dimensão temporal.

1.5.5.2. Estudo de Usuários

O indivíduo pode ser avaliado via metodologias de estudos de usuários – tanto na forma de *survey*, como por entrevistas ou outras técnicas que construam multivocalidades. O Estudo de Usuários é a metodologia a ser aplicada, por meio de entrevistas e/ou observação de pessoas e grupos; ou para analisar os mecanismos de consulta, de busca da informação. Para a realização do Estudo, no caso do Modelo, elabora-se uma entrevista por formulário, dividida em três partes: dados demográficos, que oferecem o perfil e contexto dos indivíduos da rede; dados sobre competências (instrumentais, em informação e em comunicação) (AREA, 2011) e sobre necessidades de informação; e dados sobre a relação dos indivíduos na rede – com quais outros atores se comunica na rede, o que pode/quer fazer na rede, o que sugere para a organização, funcionamento e troca de informações na rede.

O formulário oferece resultados quantitativos, que permitem planejar a partir de indicadores mensuráveis; resultados relacionais, que são utilizados para a Análise de Redes Sociais e construção dos grafos da rede; resultados multivocais, extraídos a partir de ferramenta digital de análise de conteúdo. Também é possível, a partir destes resultados, programar entrevistas para analisar particularidades e aspectos relevantes apontados pelo conjunto de dados do Estudo.

1.5.5.3. Multivocalidades

Multivocalidade é uma técnica cooperativa de produção de informações (em suas diferentes possibilidades) que permite a complementaridade de argumentos com variantes combinatórias sobre assuntos específicos e correlatos (MIRANDA; SIMEÃO, 2007). É metodologia colaborativa e dilui as autorias em nome de um pacto e de compromissos quando se trata de definir uma proposta ou plano de trabalho. O planejamento de ações de comunicação deve ser construído em torno de respostas às perguntas-chave:

- o que une as pessoas nessa rede?
- qual o interesse comum das pessoas nessa rede?
- o que os indivíduos podem/fazem juntos na rede?
- o que cada indivíduo pode/faz nessa rede?
- quais as necessidades e capacidades dos indivíduos nessa rede?

1.5.4. O que o planejamento deve observar

A partir da compreensão das relações na rede e das necessidades e habilidades dos indivíduos que compõem esta rede é possível desenhar estratégias complementares de ações de comunicação e de informação – seja científica ou do mundo da vida. Está, principalmente, no âmbito da comunicação o debate sobre a relação com o outro (WOLTON, 2010). Mesmo em uma organização de relações fluidas e horizontais, como uma rede em torno de um interesse comum, é possível criar um plano de comunicação integrada (KUNSCH, 2003; GUAZINA; BELISÁRIO, 2012), com objetivo de promover o entendimento em torno de temas, de regras de convivência coletivas, de informação, e da produção coletiva, colaborativa e democrática de conhecimento com seus acordos e desacordos. Entendimento não é concordância, mas a compreensão da diversidade e a disposição para a convivência com as diferenças e divergências.

Observar os grafos, os dados da rede, permite compreender o cenário visto de perspectiva multidimensional e utilizar estes dados para definir estratégias de ação comunicativa e de informação. Temas recorrentes podem servir de orientação de produção de notícias e de divulgação de artigos científicos relacionados a eles. Outra possibilidade é a

criação de programas ou aplicativos (ou a inserção dos que já existam) que facilitem a comunicação na rede.

As estratégias de ação comunicativa, do modelo envolvem:

- a organização das arquiteturas voltadas à promoção do entendimento e à oferta de serviços que orientem e facilitem a busca, acesso, uso da informação com ética e visão de pertencimento planetário;
- a produção/distribuição de informações e notícias que auxiliem o entendimento na rede;
- a organização plástica e gráfica da informação, com objetivo de orientar e organizar a comunicação, em todas as plataformas digitais;
- a organização da informação em base de dados que permita o acervamento da informação digital da rede;
- a criação de espaços de formação permanente, para o aprender a aprender.
- o diálogo permanente com a tecnologia
- o planejamento permanente: avaliar, refazer, rever, replanejar.

1.6. Metodologia – a mescla de procedimentos

A interrelação de diferentes paradigmas teóricos para a construção de um arcabouço capaz de lidar com a complexidade do objeto de pesquisa – o desenvolvimento de um modelo de ação de comunicação e de informação em redes sociais em ambientes digitais – resulta na necessidade de utilização de uma mescla de métodos quantitativos e qualitativos das ciências sociais. O método científico é utilizado não apenas para observar o que se repete na dinâmica da realidade, mas também para o que não é dinâmico nessa dinâmica (DEMO, 2012). Deve-se levar em conta o que pode ou não ser quantificado, para definir a melhor metodologia para o problema investigado. Entre o que não se pode metrificar, e é importante para entender a rede, está o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, processos, fenômenos (MARCONI; LAKATOS, 2006).

O modelo de pesquisa utilizado nesta tese é o indiciário (GINZBURG, 1989; FREIRE, 2014), paradigma epistemológico articulado em disciplinas diferentes, muitas vezes ligadas

entre si pelo empréstimo de métodos ou termos-chave. A esse processo de busca dos indícios, Araújo denomina “brauseio”, um deambular em biblioteca ou centro de documentos ao acaso, coletando flashes de informação de todo tipo, para depois selecionar as informações válidas e úteis (in FREIRE, 2014), por exemplo. Ginzburg (1989, p. 152) localiza as raízes do modelo indiciário no caçador, um indivíduo cujo conhecimento é patrimônio das gerações e é traduzido em pinturas, artefatos, fábulas. Para o autor, talvez a própria ideia de narração “tenha nascido pela primeira vez numa sociedade de caçadores, a partir da experiência da decifração de pistas”. Estas narrativas – artefactuais, documentais – estariam ligadas ao caçador porque ele era o único capaz de ler nas pistas mudas deixadas pela presa.

Por milênios o homem foi caçador. Durante inúmeras perseguições, ele aprendeu a reconstruir as formas e movimentos das presas invisíveis pelas pegadas na lama, ramos quebrados, bolotas de esterco, tufo de pelos, plumas emaranhadas, odores estagnados. Aprendeu a farejar, registrar, interpretar e classificar pistas infinitesimais como fios de barba. Aprendeu a fazer operações mentais complexas com rapidez fulminante, no interior de um denso bosque ou numa clareira cheia de ciladas. Gerações e gerações de caçadores enriqueceram e transmitiram esse patrimônio cognoscitivo. Na falta de uma documentação verbal para se por ao lado das pinturas rupestres e dos artefatos, podemos recorrer às narrativas de fábulas, que do saber daqueles remotos caçadores transmitem-nos às vezes um eco, mesmo que tardio e deformado. (GINZBURG, 1989, p. 151).

A medicina de Hipócrates, com o método baseado na noção de sintomas, os quais dão as histórias e permitem especificar a doença, é indiciário. Também denotam este modelo os textos divinatórios da Mesopotâmia. Este paradigma, que utiliza análise, comparação e classificação, começou a se afirmar nas Ciências Humanas, baseado na semiótica, por volta dos anos 1870/1880. É um modelo de rigor flexível, característica que não se pode eliminar, e suas regras não se prestam a ser formalizadas nem ditas. O conhecer, diagnosticar, neste processo de busca de indícios, depende de elementos imponderáveis, como faro, golpe de vista e intuição. (GINZBURG, 1989).

Freire (2014) aplicou o modelo indiciário em pesquisa exploratória sobre a produção científica publicada com a temática da mediação no campo da Ciência da Informação no Brasil. Observando abordagens teóricas e epistemológicas na literatura indexada na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação, a pesquisadora utilizou o método indiciário com a técnica de brauseio para selecionar a produção científica sobre a temática da mediação da informação; encontrou 13 artigos, publicados em nove periódicos.

...o paradigma indiciário se traduz em um saber de tipo venatório, caracterizado pela capacidade de descrever uma realidade complexa, que não seria cientificamente experimentável, a partir de dados aparentemente irrelevantes. Ginzburg (1989) acrescenta que esses dados são sempre dispostos pelo caçador [observador] de modo tal que se expresse como sequência narrativa cuja formulação mais simples poderia ser descrição da passagem de pessoas ou animais em algum território. (FREIRE, 2014, p. 26)

Ginzburg (1989, p. 170) transporta a competência para a decifração e interpretação de pistas no campo científico. Sob o paradigma indiciário, Freire (2014) compara o método com a abordagem da rede conceitual proposta por Wersig (1993) para a Ciência da Informação, o que torna o pesquisador, ou o cientista, um caçador de pistas:

No modelo indiciário, colocados os conceitos básicos e definido o campo onde se realiza a investigação, enfim, reunidos os indícios ou pistas do objeto de estudo, o observador verá tomar forma uma “trama densa e homogênea” cujo contexto será tecido no tear do quadro de referência teórico (FREIRE, 2014, p. 5).

Na aplicação da mescla de metodologias nesta tese, foi feito um brauseio em diferentes redes, observando coisas semelhantes, para compreender a diversidade de pistas que se apresentam nesta busca. As metodologias também foram testadas ora individualmente, ora conjugadas, o que permitiu coletar indícios sob diferentes perspectivas no campo fértil da rede. Neste trabalho, há duas instâncias de uso das metodologias: para a produção da tese e para a aplicação do Modelo proposto nesta tese. Em ambas, o que se buscam são indícios, capazes de dar pistas sobre a conformação e a (in)conformação das redes.

1.6.1. Metodologia para a tese

No que diz respeito à tese, a revisão da bibliografia dos campos da Ciência da Informação, da Comunicação e das TIC foi necessária para definir conceitos, delinear um campo interdisciplinar e avaliar os diferentes ângulos existentes em torno do problema investigado (MARCONI; LAKATOS, 2006). Também foi necessário revisar a bibliografia relacionada aos métodos de pesquisa. Neste sentido, além das leituras sobre método e metodologias, os Estudos de Usuários e Análise de Redes Sociais foram aprofundados em

disciplinas específicas durante o doutorado. Outra metodologia aqui utilizada, a multivocalidade, foi experimentada em pesquisa com a rede de participantes de evento organizado em torno da gestão da memória¹⁰ na Universidade de Brasília (UnB) pelo GPCI¹¹. Também como opção metodológica foram feitos testes aplicativos segmentados de diferentes aspectos do modelo, em diferentes tipos de rede.

O método quantitativo está presente no uso da metodologia de Estudo de Usuários, com a definição de indicadores mensuráveis relacionados ao enfrentamento da informação pelos integrantes da rede nos níveis instrumental, cognitivo, sócio-comunicacional e axiológico (AREA, 2011). A investigação das relações dos indivíduos na rede também passa pelo campo da pesquisa quantitativa, por meio de Análise de Redes Sociais (WASSERMAN; FAUST, 1994; NOOY et al, 2005; UGARTE, 2007; MARQUES, 2010), de matriz sociométrica. Estes dados de perfil e contexto e de relações em rede são analisados, ainda, do ponto de vista das múltiplas vozes e discursos promovidos pelos indivíduos na rede. Por metodologia qualitativa, busca-se observar/ouvir as muitas vozes de uma rede.

Para a construção do modelo, ainda no aspecto metodológico da tese, foram feitos testes com as metodologias em redes de características distintas¹². O primeiro deles foi a aplicação de uma pesquisa sobre as necessidades de informação por parte dos avaliadores de qualidade dos processos de produção de *software*, que utilizam o Modelo MPS.Br, exigido pela legislação brasileira para a certificação de qualidade. O segundo teste, com base no Modelo IDEIAS (CUEVAS-CERVERÓ; SIMEÃO, 2011), teve como foco o levantamento de competências e habilidades para o enfrentamento da informação – nos aspectos instrumentais, de informação e de comunicação – no grupo em torno do tema gestão da memória na Universidade de Brasília. Este teste incluiu a metodologia da multivocalidade, tanto pela inserção de questões abertas, quanto na orientação para a produção coletiva e colaborativa de textos que abordassem os diferentes ângulos do problema que envolve formar uma rede em torno da gestão da memória na UnB. O estudo aplicado também buscou entender o interesse comum, para a criação da rede.

¹⁰ “Seminário Gestão da Memória: diálogos sobre políticas de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília”, realizado nos dias 22 e 23 de outubro de 2012, na UnB. O evento reuniu cerca de 150 participantes, representantes de núcleos e setores da Universidade de Brasília que trabalham com conhecimentos consolidados sobre políticas institucionais e políticas de informação nas áreas de Arquivos, Bibliotecas, Museus e Comunicação.

¹¹ GPCI – Grupo de Pesquisa Competência em Informação. <<http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0240607Y71AHR3#identificacao>>.

¹² Os testes e resultados estão relatados no capítulo que aborda a aplicação do modelo.

A Análise de Redes Sociais foi testada em pesquisa exploratória para avaliar os papéis de intermediação da informação entre participantes de um fórum de discussão na plataforma Moodle, a partir da análise da troca de mensagens entre alunos deste grupo fechado e homogêneo. Também foi testada a metodologia na avaliação da troca de mensagens do grupo de e-mail da Rede Serrana, um grupo aberto e heterogêneo, formado por pessoas da região administrativa de Sobradinho, Sobradinho II e Fercal, no Distrito Federal. O conjunto de metodologias – Estudo de Usuários, Análise de Redes Sociais e Multivocalidade – foi aplicado na Rede FAC, a rede formada pela instituição, alunos, professores e servidores da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília.

1.6.2. Metodologia para o Modelo: o indivíduo e a rede, uma relação íntima

As metodologias são utilizadas neste modelo para observar o indivíduo e a rede. Para estabelecer o perfil e contexto dos indivíduos na rede, torna-se necessário fazer o levantamento de habilidades, competências e necessidades desses indivíduos nos níveis instrumental, de informação e de comunicação. A metodologia apropriada para esta coleta de dados é o Estudo de Usuários.

A medição da rede objetiva entender as relações de interação que tornam um grupo de pessoas uma rede: quais os temas que provocam fluxos de informação entre as pessoas; quem escreve, quem comenta, quem apenas visualiza; quem e quais são os intermediários na troca de informações, quais funcionam como pontes ou como portões; quais os subgrupos e quem faz contato com estes subgrupos etc. Pela metodologia de Análise de Redes Sociais é possível observar os desenhos que se conformam a partir das relações de comunicação na rede e como os indivíduos se movimentam/apresentam nestes ambientes coletivos.

Estas duas metodologias eminentemente quantitativas, são complementadas por metodologias qualitativas, para aprofundar as informações obtidas com ferramentas de métrica e para buscar as polifonias dos indivíduos na rede e, a partir de parâmetros comuns, orientar a elaboração, compartilhada e colaborativa do desenho de estratégias de ação para promover o entendimento nas relações em rede nos ambientes digitais. É necessário orientar a pesquisa para o afloramento de multivocalidades, pois o estudo das polifonias é necessário para que informação e comunicação em rede ganhem sentido; para saber do indivíduo o que ele considera que a rede faz junto, o que individualmente ele pode e/ou quer fazer na, e pela, rede. É possível encontrar o denominador comum da rede, bem como as divergências, a partir

das multivocalidades em multimodalidades – que Miranda (2013) denomina animaverbivocosualidade (AV3)¹³ – também produzidas metodologicamente.

1.6.2.1. Estudo de Usuários

Os primeiros estudos de usuários datam dos anos 1930, e estavam ligados diretamente ao uso de bibliotecas, nos Estados Unidos. A partir dos anos 1960 são relacionados com as demandas de compreensão e uso de tecnologias para a informação e comunicação por cientistas e tecnólogos. Estas investigações tiveram grande desenvolvimento a partir dos anos 1950. Professor de metodologia de pesquisa na Universidade de Nova York, Herbert Menzel produziu, em 1966, para a primeira edição da *Annual Review of Information Science and Technology* (Arist – Revista Anual de Ciência da Informação e Tecnologia) uma revisão pioneira da pesquisa sobre necessidades e usos da informação em ciência e tecnologia. Parceiro de Elihu Katz, James Coleman e Paul Lazarsfeld, pesquisadores funcionalistas que muito contribuíram para o campo da comunicação, Menzel (1966) fez para a Arist uma análise metodológica dos estudos empíricos de comunicação científica entre cientistas e tecnólogos com pesquisa em andamento observando, principalmente, do ponto de vista metodológico, as seguintes categorias: preferência e demanda (comportamento comunicacional), estudos de usos, estudos de difusão (estudos de fluxos) e estudos abrangentes.

Durante a segunda metade do século XX, os estudos deste campo se situaram entre as categorias apresentadas por Menzel, com maior ênfase em um ou outro aspecto. A partir dos anos 2000, muitos autores passam a trabalhar com o conceito de comportamento informacional para busca, pesquisa e uso da informação (GASQUE; COSTA, 2010), ampliando o grupo estudado para além de cientistas e tecnólogos e levando em conta o indivíduo e os aspectos sociocognitivo e organizacional.

González-Teruel (2012) distingue dois tipos de Estudos de Usuários, o que tem foco no usuário, especificamente, e outro com foco nos sistemas, a partir do uso que se faz deles. A escolha de um desses tipos, diz a pesquisadora, depende do ponto de vista do objeto de estudo, do processo de busca e do enfoque metodológico. Para o modelo, o estudo tem foco no usuário, embora não exclua a possibilidade de estudo para avaliar o uso de algum sistema

¹³ O AV3 será tratado no Capítulo de Comunicação.

coletivo na rede. A autora espanhola defende que no contexto da investigação centrada no usuário há necessidade de desenvolver duas linhas paralelas e interrelacionadas: adotar metodologia qualitativa (ou quantitativa/qualitativa, uma vez que os sistemas em geral são quantitativos) que busque compreender o indivíduo ou o grupo; orientar esta pesquisa para contribuir para o avanço no conhecimento do usuário da informação.

A metodologia de Estudos de Usuários é aplicada, no modelo, por meio de um questionário, disponível na nuvem, com perguntas abertas e fechadas que permitam obter informações sobre o indivíduo, suas competências e suas relações em rede. Este questionário é dividido em três partes: dados demográficos; dados sobre competências, habilidades e necessidades – instrumentais, em informação e em comunicação; dados sobre as relações em rede e que de alguma forma consigam aferir o que une as pessoas à rede, qual o interesse comum, o que os indivíduos podem juntos, o que cada indivíduo pode fazer e quais as necessidades e capacidades dos indivíduos nesta rede.

Os dados demográficos e de competências e habilidades definem o perfil e o contexto da rede. Permitem também conhecer o indivíduo e o universo de indivíduos da rede, ajudam a verificar o nível e o desnível entre os que compõem a rede no que diz respeito às competências e habilidades para uso dos equipamentos, programas e aplicativos que propiciam a comunicação e o uso da informação em rede; e ajuda a verificar também as competências e habilidades para o enfrentamento da informação e da comunicação.

Os dados relacionais, colhidos na mesma *survey*, servem à metodologia de Análise de Redes. A partir das respostas às questões abertas as metodologias qualitativas podem ajudar na compreensão do discurso coletivo e como ponto de partida instrumental para o aprofundamento desse conjunto de informações em entrevistas pontuais ou encontros com integrantes da rede. Os dados demográficos devem apoiar a compreensão dos segmentos sociais reunidos na rede: idade, escolaridade, trabalho, renda.

Os dados sobre competências, habilidades e necessidades seguem a estrutura proposta por Area (2011) – instrumental, de informação e sócio comunicacional) e têm por base a aplicação proposta pelo Modelo Ideias (CUEVAS-CERVERÓ; SIMEÃO, 2011), que define indicadores para mensurar as competências e habilidades instrumentais e para o trato da informação e da comunicação. Por este Modelo, o espectro instrumental deve abarcar competências de acesso, uso, leitura, redes e ética com relação aos equipamentos programas e aplicativos. Os indicadores de informação referem-se ao acesso, que avalia a capacidade de o indivíduo reconhecer a necessidade de informação, de identificação de fontes e de estratégias

éticas para o enfrentamento dessas necessidades de informação. A comunicação é medida por indicadores que envolvem a difusão da informação, o uso de redes para o fluxo desta informação, a capacidade de produção coletiva e colaborativa e também a ética nas relações com os indivíduos em rede.

1.6.2.2. Análise de Redes Sociais

Derivada da sociologia, e de aplicação muito anterior à rede mundial de computadores, a Análise de Redes Sociais concentra-se na relação entre as unidades sociais, que podem ser constituídas por indivíduos, grupos de indivíduos, empresas, estados etc. Podemos considerar a análise de redes como um conjunto de métodos, conceitos, teorias, modelos e técnicas, que estão disponíveis nas várias disciplinas das ciências sociais, entre elas a Ciência da Informação. Esse tipo de análise é usado para descrever, explicar a formação e transformações das redes sociais, bem como analisar os efeitos de suas propriedades, algumas vezes chamadas de "estruturais", em seu comportamento.

A base da visualização das redes sociais surgiu com a sociometria, inaugurada por Moreno na década de 1930 para o estudo de relações interpessoais. Este mesmo autor, em 1953, inventou o sociograma. Superando a visão estatística da sociedade, de um agregado de indivíduos e suas características, a sociometria observa a estrutura de laços sociais, econômicos e culturais dos indivíduos. A metodologia da Análise de Redes Sociais, herdeira dos sociometristas, busca detectar e interpretar os padrões dos laços sociais entre atores sociais – sejam eles pessoas, organizações ou nações. O ambiente social pode ser expresso na forma de padrões ou regularidades, a estrutura, de relacionamento entre unidades que interagem, as variáveis estruturais (NOOY et al, 2005; WASSERMAN; FAUST, 2009).

Esta metodologia trabalha com o conceito de ator, visto como entidade social – indivíduos, corporações ou coletivos sociais – o que não implica ser sujeito de ação. A maioria das aplicações de redes sociais foca em coleções de atores que são do mesmo tipo (coleções de rede de um modo). Outro conceito utilizado por ARS é o do vínculo relacional, que estabelece a ligação entre um par de atores. O terceiro conceito importante para esta metodologia é o de grupos, que é a coleção de todos os atores cujas ligações podem ser medidas e por razões conceituais, teóricas ou empíricas é tratado como um conjunto finito de indivíduos no qual são feitas medições de rede.

A Análise de Redes Sociais não diz respeito apenas aos pares de atores e as relações entre eles (a coleção de díades, na classificação de ARS), ao subconjunto de três atores e as possíveis ligações entre eles (denominado tríades) e aos subgrupos (que é o subconjunto com mais de três atores e as ligações entre eles). Diz respeito à habilidade de modelar as relações entre sistemas de atores, que consiste em uma ligação entre membros de um grupo mais ou menos limitado. Aqui cabe reforçar os aspectos de interatividade observados pela Comunicação Extensiva (SIMEÃO, 2006), em que a relação é de diálogo entre usuários através do sistema com ferramentas que promovem um contato temporário ou permanente.

Os laços sociais são uma medida de capital social, um ativo a ser usado pelo ator, para obtenção de vantagens. Mais do que simples números, os analistas de rede veem nessas ligações, caminhos de fluxo da informação e de poder: “uma pessoa que está ligada a pessoas que não estão diretamente ligadas entre si, tem a oportunidade de mediar entre elas e de tirar proveito desta mediação” (NOOY et al, 2005, p. 138). Por esta avaliação, uma rede é formada de sub-redes, ou componentes, definidos pelos laços entre as pessoas. Quando a ligação não se completa entre todos na rede há o que se denomina “buracos estruturais”. Este campo vazio, a pessoa (ou organização) que faz a mediação entre outras que não se relacionam, constitui-se ponte entre elas. Esta intermediação, no entanto, não é padrão. Vários fatores devem ser levados em conta, pois as relações podem ser mais fortes ou mais fracas, dependendo da posição dos indivíduos na sociedade e/ou na rede.

A observação, via Análise de Redes Sociais, dos processos sociais de contágio e propagação de informação (LE COADIC, 2004) no fluxo da comunicação em rede, e os atores neles envolvidos, podem ser observados e mensurados. Essa análise exploratória permite avaliar a comunicação na rede, identificar a relação ator/rede (LATOURET, 1996; DEMO, 2012) e os atores que se destacam na intermediação de informação em relação aos temas, encontrar os subgrupos, as pequenas redes, dentro das redes, acompanhar os movimentos da rede, que é viva. A relação entre informação e a capacidade de disseminá-la redesenha as relações de poder entre atores de uma mesma rede, bem como influencia na construção do conhecimento.

A intermediação da informação não é algo que possui uma linearidade, nem significa que a influência de um ator mediador no processo de comunicação seja cristalizada. O conceito de intermediação, para ARS, diz respeito aos papéis que podem desempenhar atores ou grupo de atores em rede, que tanto servem para facilitar como para constranger o fluxo de

relações, de comunicação de informação (NOOY et al, 2005)¹⁴. Demo (2012) diferencia este ator em dois tipos: intermediários, responsáveis pelo transporte de significado de forma linear, sem transformação; e mediadores, atores múltiplos e híbridos, que deslancham dinâmicas e agem de modo performativo e transformador. Para Martín-Barbero (in SIGNATES, 1998), são mediadores os agentes que atuam como seletores de conteúdos e de formas de diferentes procedências e que também atuam como construtores de nexos em instituição e lugar social definido.

A informação, uma necessidade para qualquer atividade humana, é indispensável na sociedade em rede. Nas organizações, vistas como rede, por exemplo, o realinhamento organizacional frente a novas demandas é promovido por indivíduos que ocupam posições intermediárias, mediadores com a função de desobstruir gargalos e de promover a conciliação dentro da estrutura hierárquica, como gerentes, líderes, representantes, consultores externos etc. (DORTIER, 2010). Este quadro organizacional, que em geral se conforma como pirâmide, envolve a ação comunicativa orientada para o sucesso, para o cumprimento de metas (HABERMAS, 2010).

No processo de comunicação, alguns atores se destacam, seja pelas habilidades para comunicar, seja pelo poder/função social que exerça, seja por motivo humanitário, político, institucional, científico ou mesmo bizarro. Não importa, inclusive, se é espontâneo, acidental ou intencional. A exploração pelo ângulo da Matemática e Estatística (NOOY et al, 2005), permite compreender esses mediadores nas relações em rede como indivíduos/atores que atuam como portões, ou intermediários¹⁵, ou como pontes¹⁶ e que provocam impacto positivo ou negativo na disseminação da informação e do conhecimento. Em redes sociais de relações horizontais – como redes comunitárias e coletivos de ações específicas – o papel dos mediadores é fluido. Em redes hierarquizadas – de organizações e empresas, por exemplo – os papéis dos mediadores são traduzidos em cargos, funções e normas.

Neste contexto, cabe observar a presença de papéis de intermediação desempenhados pelas pessoas na rede. Dos cinco tipos de papéis identificados pela metodologia de Análise de Redes Sociais, dois referem-se à mediação entre membros do grupo e três à mediação entre

¹⁴ Os autores identificam cinco tipos de mediadores: coordenador; intermediário itinerante; representante; *gatekeeper*; ligação.

¹⁵ Em inglês: *information broker*.

¹⁶ Em inglês: *bridge*.

membros de grupos diferentes (NOOY et al, 2005). Estes papéis, vistos como possibilidades matemáticas (visualizados na figura 3) são os seguintes:

Coordenador: membro do grupo que se destaca na relação com o ambiente, o fluxo de informação é muito forte em torno deste indivíduo. Na estrutura atual da organização das redes em coletivos, este é um papel que dura o tempo de execução de ações que pedem a presença de um coordenador;

Representante: indivíduo do grupo que regula o fluxo da informação, ou bens, deste grupo para o ambiente externo. Também pela estrutura atual de coletivos e pela característica horizontal das redes sociais, as ações se desenvolvem em períodos definidos e específicos;

Intermediário itinerante: é um ator externo ao grupo, mas que é utilizado como mediador entre dois membros do grupo. Aqui pode ser identificada a figura de consultores ou outros especialistas convidados pela rede para contribuir em questões específicas, como mediadores de conflito, por exemplo;

Gatekeeper: indivíduo externo ao grupo e que regula o fluxo de informações ou bens desse ambiente externo para com os integrantes do grupo. Aqui se encaixa a figura de produtores, difusores e orientadores de comunicação e de informação, como jornalistas, bibliotecários, documentalistas;

Ligação: indivíduo que media as relações entre pessoas de grupos diferentes sem pertencer a qualquer um deles. Pode ser importante no sentido de manter na rede grupos isolados com os quais, muitas vezes, representa o único elo.

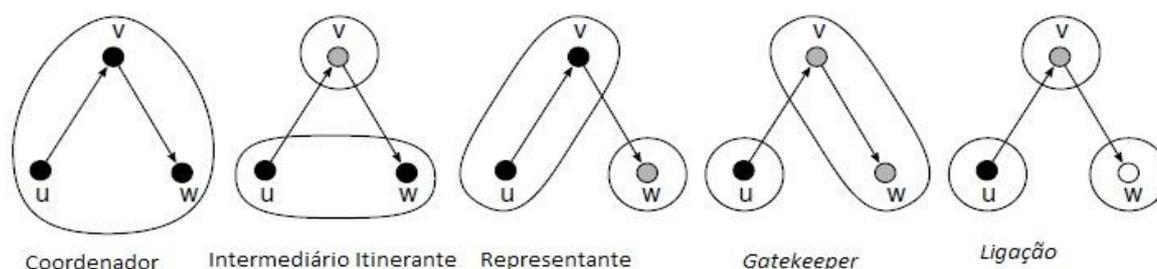


Figura 3 – Os cinco papéis de intermediação na rede. Fonte: NOOY, et al (2005)

Os cinco tipos de papéis foram concebidos para redes direcionadas, nomeadamente redes de transação, mas apenas para os papéis de *gatekeeper* e de representante é importante

distinguir a direção do fluxo da troca. Ugarte (2007) critica a Análise de Redes Sociais por seu viés funcionalista, que analisa um retrato da rede, um momento estático, sem levar em conta que a rede está em constante mutação. Esta “fotografia”, ainda que represente parcialmente a rede, também pode compor a análise. Uma sequência de “fotografias” da rede, produzidas periodicamente, permite acompanhar a dinâmica da rede. Há modelos que estudam o contágio, seja por propagação, seja pela filtragem em superfície porosa, e os que analisam as dinâmicas sociais, levando em conta os ensinamentos de Peyton Young sobre as mudanças de comportamento do indivíduo na rede. (UGARTE, 2007)

De qualquer forma, é preciso levar em conta que esta é uma análise exploratória. Esta metodologia não parte de hipóteses prévias específicas sobre a rede que estuda, mas da análise do que se desenha a partir das relações dos integrantes da rede. Também não utiliza amostra da rede, porque, neste caso, ela raramente corresponde à estrutura de rede. Neste sentido, é importante delinear a rede a ser estudada e usar argumentos substantivos para esta escolha. Por esta ferramenta metodológica é necessário delimitar a rede, manipulá-la, determinar as características estruturais e fazer a verificação visual dessas relações. Em ARS, os pesquisadores usam um ramo da matemática, a teoria dos grafos, em que analisam o conjunto de vértices (constituídos de pontos/nós/pessoas/atores) e o conjunto de linhas (as relações) entre estes vértices, que representam a estrutura da rede. Estas linhas podem ser direcionadas, fortes e fracas.

Os vértices (indivíduos, atores) têm atributos não relacionais que ajudam a entender as relações, estas são informações de perfil e contexto. Estes indivíduos podem ser agrupados por afinidades, classe etc. Os subgrupos (ou a coesão entre indivíduos da rede) são observados para compreender o que promove essa coesão, o que motiva aqueles agrupamentos dentro da rede. Também permite verificar os adensamentos desses grupos (quanto menor, mais densa a rede), o grau de relação que o indivíduo tem na rede (com quantos e quais indivíduos se envolve) e avaliar, ainda, como as pessoas estão organizadas nos espaços de uma rede (que em ARS denomina-se afiliação). Observar os laços significa observar a tendência à entropia ou ao arejamento da rede por novas informações.

A metodologia de ARS é utilizada para observar quais pessoas estão desligadas das informações da rede (os vazios estruturais) e quem são os intermediadores dos fluxos de informação na rede. Neste aspecto, pode-se examinar os compartilhadores, que fazem a

informação fluir, que em Análise de Redes são denominados *brokers*¹⁷ e também pode-se identificar aqueles que concentram a informação e não a deixam fluir, em ARS denominados *bridges* e representam o controle nas relações com grupos isolados, ou de subgrupos, que por esta metodologia se denominam panelinhas.

Outras possibilidades de aplicação da metodologia de ARS são a observação dos temas geradores de fluxos; a localização de laços de afinidades na rede; o reconhecimento de padrões de fluxo de informação e de temas, bem como o que fica fora deste padrão, porque, afinal, ao planejar para a ação em rede não se deve pensar apenas no que está em ordem, mas no que fica fora deste espectro de padrão que pode precisar, por exemplo, de ação específica para a integração de indivíduos ou grupos. Em rede, não se planeja para a média, nem para a maioria, mas para a diversidade e para a segmentação.

1.6.2.3. Multivocalidade

Planejar ações de comunicação e de informação para promover o entendimento, requer auscultar os atores da rede, ouvir as múltiplas vozes que dão sentido coletivo a este ambiente complexo. A multivocalidade mostra-se metodologia apropriada para obter textos em diferentes modalidades do AV3. É metodologia transversal ao Estudo de Usuários e à Análise de Redes Sociais. Oferece resultados que se podem quantificar e agrupar por temas e é também qualitativa, ao promover a construção coletiva de sentidos. É nesta dimensão que se encontra o nível axiológico (AREA, 2011) para o enfrentamento da informação.

Tanto no Estudo de Usuários, quanto na Análise de Redes Sociais são utilizados mecanismos para a obtenção desses textos multivocais e multimodais. O que se colhe nesta oitiva é matéria-prima para planejar estratégias de ação comunicativa e de informação para a rede. A pesquisa a ser aplicada junto aos atores da rede deve oferecer espaços para o indivíduo se manifestar quanto aos interesses de relacionamento na rede e oferecer instâncias de diálogo com ferramentas de construção colaborativa na nuvem, como formulários, textos, fóruns etc.

No plano de ARS, pode-se explorar as redes de temas que enlaçam os indivíduos na rede, por meio da observação da troca de mensagens, de documentos (AV3), da forma como

¹⁷ Pode ser traduzido como agente, ou intermediário.

as trocas se conformam a rede, como os indivíduos se comportam – aglutinam, isolam etc. – em função desta troca de sentidos. Os resultados dessas pesquisas são bastante ricos para o grupo se conhecer melhor. Técnica de construção cooperativa, a multivocalidade permite explorar uma gama de variantes combinatórias de assuntos específicos e correlatos (MIRANDA; SIMEÃO, 2007) e resulta em produtos polifônicos, que oferecem diferentes perspectivas sobre um mesmo tema. As combinações obedecem a ordem estratégica programada pelo pesquisador para produzir um resultado de narrativa lógica e multifacetada. Esta metodologia facilita a integração de ideias, ainda quando contraditórias.

Os temas que surgem da multivocalidade estão relacionados ao que as pessoas da rede pretendem fazer juntas, esses interesses partem da perspectiva individual de grupos e de subgrupos. Os ângulos com que estas pessoas se posicionam em relação a um fazer coletivo e colaborativo enriquece o debate, faz aflorar as concordâncias e as diferenças, sobre as quais as pessoas deverão negociar para promover o entendimento. Para produzir multivocalidades é definido um planejamento¹⁸ de etapas de trabalho, que inclui o nivelamento do vocabulário das pessoas envolvidas no planejamento, em relação ao uso de conceitos utilizados pelo grupo. Essa metametodologia pode ser implementada, via TIC, para construção de produtos de informação em formatos e suportes variados, tanto impressos quanto digitais. Essa metodologia é colaborativa e dilui as autorias em nome de um pacto e compromisso quando se trata de definir uma proposta ou plano de trabalho para produções coletivas (MIRANDA; SIMEÃO, 2007).

Esta metodologia é utilizada para promover o entendimento entre pessoas que pensam diferente e que vêm de áreas diferentes do conhecimento para a criação e produção coletiva e colaborativa. Na primeira etapa do trabalho, o grupo recebe aporte de conhecimento teórico, técnico, aglutinador e equalizador de vocabulário, por meio de palestras e apresentações referentes ao conjunto de temas necessários à ação coletiva e colaborativa no contexto da complexidade. É necessário promover ambientes que permitam a construção compartilhada de conhecimento na rede.

¹⁸ no item de metodologia de aplicação do modelo estão definidas as etapas para a produção organizada de multivocalidade.

**PARTE II – Fundamentação epistemológica: Informação,
Comunicação e Tecnologia**

CAPÍTULO 2 – Informação

Em 2005, a Declaração de Alexandria, fruto do Colóquio Internacional de Alto Nível sobre Alfabetização Digital e Aprendizado Permanente¹⁹, organizado pela International Federation of Library Associations (IFLA) e pela Unesco Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), destacou o papel estratégico das bibliotecas no combate à exclusão em informação e no apoio à Organização das Nações Unidas (ONU) nas ações para a redução da pobreza mundial. É a partir desta perspectiva que os pesquisadores López e Samek (in CUEVAS-CERVERÓ; SIMEÃO, 2011) veem o acesso à internet como um direito humano inclusivo, inserido no que classificam de “direitos de solidariedade”, fruto das novas reivindicações de cidadania, das transformações tecnológicas e dos novos conhecimentos científicos com aplicação em diversos campos da vida humana. São direitos na rede: os informáticos; os de conhecer a identidade do emissor da informação e opiniões; à vida privada, à honra e à própria imagem; à propriedade intelectual; à propriedade industrial.

Essas questões que envolvem a informação como processo, como conhecimento e como coisa – nas variedades de dado, texto, documento, objeto, acontecimento e até mesmo comunicação – (BUCKLAND, 1991) referem-se à Ciência da Informação, mas também se refletem em outros dois campos do conhecimento, Ciência da Computação²⁰ e Comunicação, numa relação transdisciplinar, no processamento da informação em rede.

A nova agenda pública é a do enfrentamento da exclusão, digital ou não, num cenário em que o capital financeiro assume o formato de capital informação. Ações em rede e na rede podem ajudar no processo de inclusão para a cidadania e não apenas para uso e consumo das novas tecnologias. A formação permanente de competências para o aprender a aprender e para o enfrentamento da informação e da comunicação em rede em ambientes digitais é, neste contexto inclusivo, inserida como um tipo de ação comunicativa.

Esta pesquisa situa-se em um campo multidisciplinar, especialmente das áreas da Ciência da Informação e da Comunicação e necessariamente em diálogo permanente com a Tecnologia da Informação. Freire e Araújo (2008), a partir de Saracevic (1995), lembram que

¹⁹ Este manifesto proclama o papel fundamental das bibliotecas na construção de uma Sociedade da Informação aberta e democrática. <<http://rcbp.dglib.pt/pt/ServProf/Documentacao/Paginas/Manifestos.aspx>>.

²⁰ Aqui se utiliza a organização do conhecimento com a mesma nomenclatura da UnB, que localiza as questões informáticas na Ciência da Computação.

a interdisciplinaridade é mais facilmente encontrável no plano metodológico, desde que não se defendam áreas estanques do conhecimento. Mais do que uma revisão da literatura, estes referenciais – também reflexo de trabalho colaborativo da rede de pesquisadores do GPCI – são de fundamental importância para a construção deste modelo.

A década de 1940 foi marcada pelos avanços tecnológicos proporcionados pela Segunda Guerra Mundial, onde o tratamento da informação foi aplicado para o controle das pesquisas e da literatura como uma resposta aos problemas gerados pela explosão da informação (AZEVEDO, 2009). Após a Segunda Guerra Mundial, em julho de 1945, Vannervar Bush, a pedido do presidente Roosevelt, dos Estados Unidos, foi colocado à disposição para resolver este problema do volume excessivo de informação. Neste período, ele produziu o artigo considerado por muitos como o nascimento de uma nova etapa do trabalho da informação científica, *As we may think* (Como nós pensamos), que trata dos problemas da informação e relata as possíveis dificuldades para organização e repasse da informação. Bush foi responsável pela introdução de associações ao processo de armazenamento e recuperação da informação, que, segundo ele, seria basicamente operacionalizado como nos pensamentos, em que se transforma a informação em conhecimento (BARRETO, 2008).

2.1. Informação/conhecimento

Wersig (1997) ressalta a natureza da Ciência da Informação como uma ciência pós-moderna. A explosão da informação e a aspiração a novos conhecimentos provocam um novo entendimento e novos usos para a utilização do conhecimento, ou seja, o desenvolvimento de estratégias para resolver em particular aqueles problemas causados pelas ciências clássicas e pelas tecnologias. Wersig ainda define Ciência da Informação como o conjunto de modelos, desenvolvidos sob o ponto de vista do problema do uso do conhecimento nas condições pós-modernas de informatização.

Paiva (2003) ressalta que o avanço tecnológico e científico do século XX, levou ao surgimento de uma nova sociedade no início deste século XXI, cujos pilares estruturam-se na informação e no conhecimento, como elementos essenciais. Sendo, portanto, a Ciência da Informação, sob tais condições, um campo do conhecimento que discute, identifica e propõe os elementos intervenientes para a formação de um corpo orgânico de conhecimento.

A relação entre informação e conhecimento vem de Wersig (1997), para quem informação é conhecimento em ação, um conhecimento que se transforma em algo, – informação – que apoia ação específica. Neste sentido utilizado pelo pesquisador alemão, o papel da Ciência da Informação é ajudar as pessoas a vencer a “confusão” do conhecimento na pós-modernidade, em que o papel desse conhecimento para o indivíduo, as organizações e culturas mudou de várias maneiras por muitos séculos, as mais aparentes a partir do século XX, principalmente depois dos anos 1960. Freire e Araújo (1999), em uma revisão dos conceitos que envolvem o campo da Ciência da Informação, ressaltam a responsabilidade social desta ciência:

É fundamental que a ciência da informação aproxime-se do fenômeno que pretende estudar o encontro da mensagem com o receptor, ou seja, a informação, seu uso, implicações e conseqüências. Embora a informação sempre tenha sido uma poderosa força de transformação, a máquina, o poder de reprodução e a capacidade de socialização deram uma nova dimensão a esse potencial. (FREIRE; ARAÚJO, 1999, p. 13)

A mudança do papel do conhecimento, vista como evolucionária (WERSIG, 1997), se dá nas dimensões da filosofia e da tecnologia e o que é conhecido como sociedade pós-moderna pelo menos parcialmente pode ser descrito como mudança no papel do conhecimento. Há quatro traços básicos nessa mudança: despersonalização da sociedade de massa; credibilidade do conhecimento; fragmentação do conhecimento; racionalização do conhecimento. Por esta visão, a Comunicação, para a Ciência da Informação, é processo de redução da complexidade em que diferentes mecanismos participam: filtrar, raciocinar, modelar, significar e definir padrões.

Wersig (1997) também delinea a complexidade que envolve o uso do conhecimento atual: como lidar com a despersonalização do conhecimento, com o problema da natureza secundária e fragmentada desse conhecimento, e como desenvolver outros caminhos apropriados de racionalização abertos a todos os tipos de conhecimento. E observa que as pessoas precisam ser educadas a acreditar no ambiente de conhecimento e que há necessidade de definir regras e guias para estas pessoas, para os sistemas e outros sentidos, para ajudar as pessoas a encontrar o próprio caminho.

Saracevic (1995), aponta três características gerais da informação: é interdisciplinar; inexoravelmente ligada à Tecnologia da Informação; participante ativa e deliberada na

sociedade da informação. O conceito de “recuperação da informação” é cunhado no campo da Ciência da Informação inter-relacionado com o campo tecnológico: refere-se a capacidades de armazenamento, entrada de dados, transmissões externas, medidas em bits e megabytes e tem sua efetividade medida pela relevância dos documentos, o que se dá no campo do sentido. Nascida em torno dos anos 1950, a Ciência da Informação tem componente de ciência pura, na pesquisa dos fundamentos, e componente de ciência aplicada, no desenvolvimento de produtos e serviços.

Outra categorização importante para informação, nesta tese, vem de Buckland (1991). Ele considera a informação como coisa, como processo e como conhecimento. A informação como coisa, no sentido oferecido pelo autor, é a informação registrada, expressa ou apresentada de alguma forma física. Ele defende que o sistema somente consegue lidar com a informação como coisa, materializada em diferentes categorias físicas e que não pode ser recuperada de maneira igual. Os três conceitos de informação que norteiam este trabalho dizem respeito à informação como processo, que se refere a como ela é processada, em que meios e contextos; informação como conhecimento, intangível, pessoal, subjetiva e conceitual, expressos em meio ou forma física; e a informação como coisa, utilizada para designar coisas como dados, documentos, objetos, acontecimentos, o que pode ser acessado, recuperado, armazenado.

Para indicar a natureza e as características de informação como coisa, o autor faz uma abordagem invertida sobre quais coisas são informativas; levanta as variedades dessas coisas informativas – como dado, texto, documento, objeto, acontecimento; afirma que esta visão de informação como coisa inclui a comunicação, mas vai além dela; afirma que os sistemas de armazenamento e recuperação da informação só armazenam e recuperam coisas informativas, a informação como coisa.

Se inserido entre os três mundos de Popper (1975), o conceito de informação como coisa está no mundo¹, onde se encontram os objetos ou estados físicos. Para o filósofo austríaco, naturalizado britânico, o conceito de conhecimento é intercambiável com o de informação e está localizado em três mundos: o dos objetos e estados físicos (1); da consciência ou estados psíquicos (2) e o dos conteúdos intelectuais, produtos da mente humana (3). No quadro 1 estes mundos são relacionados com os significados de informação.

Quadro 1 – Os mundos de Popper e a informação

Modelo de três mundos de Popper	Três significados de Informação
Material e humano (mundo dos objetos ou estados físicos)	informação como coisa
Conhecimento subjetivo (mundo da consciência ou estados psíquicos)	informação como conhecimento
Conhecimento objetivo (mundo constituído de signos)	informação como processo

Em artigo de revisão bibliográfica Capurro e Hjørland (2007) observam o conceito de informação em Ciência da Informação a partir da perspectiva de relações interdisciplinares, opção metodológica justificada pelo fato de que muitas teorias e abordagens em Ciência da Informação vêm de outras áreas do conhecimento. Os autores recuperam o uso cotidiano do conceito de informação, de conhecimento comunicado; localizam o surgimento da Ciência da Informação, nos anos 1950, com destaque para a Teoria Matemática de Shannon e Weaver, de 1949, que dá à informação o significado de comunicação/transferência física de conhecimento. No que diz respeito ao uso da palavra nos períodos Moderno e Pós-Moderno, os autores destacam a relação com a matéria, forma e objetos do mundo. Quase toda disciplina científica usa o conceito de informação, seja no campo das ciências naturais, seja no das ciências humanas. No primeiro caso incluem-se a matemática (com ênfase na teoria de Shannon), a física e física quântica, a biologia. No segundo, as disciplinas focadas no papel do indivíduo e da sociedade na seleção interpretação e conhecimento. Os autores destacam o papel da Ciência da Informação no trabalho em rede de disciplinas e metadisciplinas que lidam com comunicação, tecnologia, sistemas e processos.

Na Ciência da Informação – Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação – o termo informação está fortemente relacionado com o conceito de recuperação da informação, com visões muito diferenciadas no próprio campo no que diz respeito à recuperação de documentos e recuperação de fatos. A Ciência da Informação também utiliza o conceito de informação a partir da divisão científica do trabalho (na própria CI e em comparação com outras profissões).

Ao analisar mudanças históricas e aspectos sociais relacionados com o conceito de informação, Ørom (2000) ressalta que a Ciência da Informação parece estar em uma

encruzilhada: de um lado está a visão cognitiva (que considera bem estabelecida) e de outro, o crescimento da complexidade do conhecimento e a diversificação da informação, ambos de natureza social. O conhecimento contemporâneo tem como características, para este autor, o crescimento incessante do volume de informação, a despersonalização e a fragmentação, provocada pela especialização e distribuição por diferentes canais (eletrônicos ou impressos).

Outra abordagem, mais social, parte de Martín-Barbero (2008) que procura relacionar informação, comunicação e tecnologia – sem enveredar pelo caminho de dizer sim ou não à relação entre tecnologia e cultura – com a discussão sobre o acesso a esta informação. Para o autor, está em gestação uma nova sociedade, em que se assiste a uma progressiva abolição do político e o desenvolvimento da tecnologia social: “o domínio da técnica se converte em terreno de luta, de luta para se fazer ouvir” (MARTÍN-BARBERO, 2004, p. 190).

Segundo Martin-Barbero (2004), pesquisador da comunicação, as pessoas podem gravar e distribuir – multiplicar – a experiência da aldeia. Podem usar a tecnologia para aprender a falar. Defende, ainda, que se deve estudar o novo das tecnologias não apenas pela inovação tecnológica, mas em relação ao movimento social e que o novo, nesta nova etapa, são as tecnologias operarem ativamente sobre a realidade socioeconômica que a demanda e desenha. A eclosão das redes sociais é fruto da multiplicação de possibilidades e facilidades de utilização de suportes com conexão imediata em tevês digitais, smartphones e tablets, por exemplo. É possível acessar informação em tempo real, interagir com ela, – comentar e compartilhar. Também é possível dedicar-se ao exercício lúdico de interagir em grupos mundiais de jogos eletrônicos.

Entre os impactos da tecnologia, Martín-Barbero (2004) ressalta o surgimento de uma consciência que transcende as culturas particulares, tradições e identidades nacionais – seja para vencer barreiras de identidade excludente, seja como forma de suicídio cultural. Ele também insere no rol dos impactos a questão do tempo, a dissolução de um modelo de programação homogênea, a fragmentação dos públicos, multiplicação de canais, segmentação de consumos, individualização da demanda de dados. Os suportes estão preparados para a interação: as fotos produzidas a partir das câmeras dos celulares podem ser publicadas em redes como Facebook e Google +, no Twitter, no Orkut, no Twoo, em redes especializadas em fotografia, como Instagram e Selfie, ou em um blog ou sites noticiosos, ou mesmo ser enviadas por e-mail, ou por algum aplicativo como WhatsApp e Messenger, por exemplo. Um mesmo conteúdo, múltiplos suportes, diferentes formatos.

Neste novo sistema de mídia, a mensagem é o meio, pois as características da mensagem, explica Castells (1999, p. 415), é que moldarão as características do meio. O autor trabalha aqui com os mesmos conceitos cunhados por McLuhan a quem chama de “grande visionário, apesar das hipérboles”. E ao conceito mais difundido – e não necessariamente compreendido – do autor canadense, de que a tecnologia nos traria a aldeia global, contrapõe: “Não estamos vivendo em uma aldeia global, mas em domicílios sob medida, globalmente produzidos e localmente distribuídos.” (CASTELLS, 1999, p. 426)

A informação/comunicação é o nó górdio, é o emaranhado em que os aspectos vindos da Teoria Matemática são apenas a superfície, que não abarcam o caráter multifacetado dessa informação/comunicação, que ora é memória, ora é saber, ora é mensagem, ora programa, ora matriz orgânica. (MORIN, 2011)

2.2. Sistemas de Organização da Informação

Várias áreas do conhecimento se ocupam de diferentes aspectos da representação desse conhecimento – da cognição, aos modelos para uso em sistemas de computadores. As pesquisas também convergem para aspectos relacionados à área no que diz respeito, na Ciência da Informação, às atividades de organização representação e recepção da informação. Morin (2011) ressalta a emergência, pela cibernética, do sentido organizacional de transmissão da informação: pois um programa de computador comunica uma mensagem e também ordena as operações de comunicação desta mensagem (MORIN, 2011, p. 25). Organizar a informação é buscar a entropia negativa, a neguentropia, com a compreensão de que a ordem das coisas vivas não é simples, não diz respeito à lógica aplicada às coisas mecânicas e que postula uma lógica da complexidade (Idem, p. 31-32).

Individualmente e intuitivamente, as pessoas organizam o conhecimento ao agrupar, separar, e hierarquizar a informação (que é o conhecimento registrado, a informação como coisa). Na perspectiva social, representar o conhecimento é uma tentativa de se apropriar dos elementos de informação das estruturas e processos mentais que compõem o conhecimento individual para que ele possa ser compartilhado. Esta relação compartilhada é característica das ações em redes digitais. Por meio da organização da informação cria-se a maneira de encontrar e recuperar a informação sem grande dificuldade, bem como de compreendê-la. Ao definir nove princípios para minimizar o problema de busca e recuperação da informação, Hjørland ressalta que a chave de um sistema com objetivos é fazer a mediação entre

diferentes visões e desenvolver esse sistema de acordo com as metas e valores dos usuários a quem o sistema se destina (ÁLVARES, 2012).

Ao enumerar as dez premissas que dão razão de ser à organização do conhecimento, o pesquisador uruguaio Mario Barité (ÁLVARES, 2012, p. 30), definiu o conhecimento como produto, que se realiza a partir da informação, que é um sistema aberto, formado por uma estrutura de comunicação. Para o autor, a organização da informação deve ser aproveitada tanto individual quanto socialmente e não há apenas uma forma de ser feita. O conhecimento é sempre registrado (o que fecha o ciclo de informação registrada transforma-se em conhecimento e o conhecimento, ao ser registrado volta a ser informação) e pode ter usos indiscriminados. O conhecimento se organiza em sistemas de conceitos, que podem ter fins científicos, funcionais ou de documentação.

Os sistemas de organização do conhecimento são abordagens para auxiliar na estruturação, classificação, modelagem ou representação de conceitos ou relacionamentos sobre objetos de interesse de uma comunidade. O sistema busca usar conceitos e relacionamentos, fruto de consensos de comunidades que os utilizam, para a comunicação se realizar de forma compreensível e sem ambigüidades. Por isso, o significado dos termos deve ser especificado de algum modo em algum nível. Orientam esta organização as taxonomias (com princípios, estrutura e metodologia) as ontologias (com a conceituação para compartilhamento), a classificação (por conceitos) e o Thesaurus (que desenha a relação entre os conceitos) (ÁLVARES, 2012).

A rede precisa estar ligada a sistemas de organização capazes de registrar, armazenar e tornar disponível o conhecimento que se vai produzindo coletivamente. É necessário compreender as taxonomias organizacionais e de controle de termos que agregam a rede e utilizar os sistemas adequados à organização do conhecimento desta rede viva. A engenharia que costura as arquiteturas previstas pela Comunicação Organizacional²¹ e pelos fundamentos da organização da informação, no contexto deste Modelo, vem da Ciência da Computação. Ao organizar a ação de comunicação e de informação na rede, é necessário incluir o planejamento para os acervos criativos, fruto da produção coletiva e colaborativa das relações em rede em ambientes digitais.

²¹ ver Capítulo 3.

2.3. Competências para um mundo multimodal

Ao discorrer sobre a pertinência do conhecimento, Morin (2002) afirma que o problema vital para o cidadão do novo milênio é o como ter acesso à informação sobre o mundo e adquirir a capacidade de articular e organizar esta informação. Na visão do autor, a organização do conhecimento se dá pela Educação, que o faz de maneira inadequada, porque mantém os saberes desunidos e compartimentados, enquanto a realidade é cada vez mais complexa – polidisciplinar, transversal, multidimensional, global, planetária. Esta avaliação, válida ainda, uma década depois de publicada pelo autor, traz contexto adequado à compreensão do objeto desta pesquisa. Paulo Freire, que desde os anos 1960, no Brasil, discutiu e promoveu uma prática didática pautada na cidadania, defende no livro *Pedagogia da Autonomia* (1999)²² que esta relação complexa do aprendizado se dê orientada à construção do conhecimento crítico, o que também é suporte fundamental a esta investigação. Este novo contexto da informação pede respostas mais completas:

Diante da proliferação de fontes e recursos informacionais, bem como do volume de informações disponibilizadas, um pensamento torna-se freqüente: o simples acesso à informação não é mais suficiente. Buscam-se, então, formas e processos que permitam filtrar toda esta informação – avaliação crítica, critérios de relevância, pertinência, interpretação, organização, etc. A ênfase na busca e no uso da informação mediante processo cognitivo, direcionando o sujeito ao pensamento crítico e criativo, está sendo foco de atenção de vários profissionais. (VARELA, 2005)

Em livro escrito no início dos anos 2000 e a partir do ponto de observação da Ciência da Informação, Le Coadic (2004) assinalou duas características para o futuro da informação: a explosão quantitativa da informação e a implosão do tempo para a comunicação dessa informação (Idem, 2004, p. 5). Segundo ele, o advento da eletrônica promoveu o crescimento exponencial da quantidade de informação e diluiu o tempo, não havendo mais distância que seja obstáculo à velocidade. Por este prisma, nenhuma fronteira deteria a informação. As características apontadas por Le Coadic também marcam o presente da informação, nesta segunda década do século XXI. Essas explosão quantitativa da informação e implosão do

²² Edição posterior à sua morte, em 1997.

tempo na comunicação, mediadas pela tecnologia, podem resultar no horizonte pessimista da incomunicação, desenhado por Dominique Wolton (2010).

As tecnologias e a informação estão, de certa forma, resolvidas e acabam por mascarar o quão limitada é a comunicação neste mundo complexo (WOLTON, 2010), porque mais do que fluxo, forma ou conteúdo, a comunicação trata da relação, da compreensão do outro, tanto no nível do indivíduo, quanto no do coletivo. Ao contrário de se diluírem, pela ação da tecnologia, as fronteiras da informação têm se mostrado barreiras para a inclusão do cidadão neste novo milênio. O acesso e a capacidade de articular e organizar a informação no mundo digital sofrem os mesmos constrangimentos do mundo real²³. Em ambos os “mundos” a exclusão se apresenta em diferentes possibilidades: social, econômica, de informação, cultural, política, étnico-racial, de gênero etc. Os parâmetros para a inclusão do indivíduo na condição cidadã estão delineados na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948), que se impõe aos países pela força de acordo moral, e que tem aparato legal nos pactos dela decorrentes: o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ambos documentos produzidos pela ONU em 1966.

Ao tratarem da questão dos direitos do homem e a inclusão digital, López e Samek (2011, p. 29) consideram, a partir de Vasak, a existência de três classes de direitos humanos: 1) os civis e políticos; 2) os econômicos, sociais e culturais; e 3) os coletivos ou de solidariedade. Alguns autores, lembram eles, dividem os direitos civis e políticos em duas classes distintas. De toda forma, as duas primeiras classes estão inseridas nos pactos internacionais citados anteriormente, dos quais o Brasil tornou-se signatário apenas em 1992. Os investigadores (López, espanhol, e Samek, americano) consideram os direitos civis e políticos, os de primeira geração, como patrimonialistas, que surgem vinculados às revoluções burguesas, e por muitos considerados como direitos que se sobrepõem aos demais. A segunda classe de direitos nasce do movimento do proletariado, e diz respeito às garantias de direitos econômicos, sociais e culturais; são os direitos por uma vida digna e que transbordam o Estado Liberal.

Há, ainda, consideram estes autores, uma terceira classe de direitos, que reclama uma nova forma de Estado, e que provém das novas reivindicações dos cidadãos, das transformações tecnológicas e dos novos conhecimentos científicos com aplicação em diversos campos da vida humana. Segundo os autores (LÓPEZ; SAMEK, 2011, p. 29), esses

²³A visão de dois mundos – o real e o digital – é utilizada pelos imigrantes digitais. Para os nativos digitais, não há distinção, o digital é uma faceta do mundo. (PALFREY; GASSER, 2011)

direitos não constavam da declaração de 1948 e foram pactuados ao longo do tempo: ao Desenvolvimento (1986), à Diversidade Cultural (2001), dos Povos Indígenas (2007). Esses novos direitos (apud GÓMEZ SANCHES, 2004) podem ser distinguidos em três conjuntos: os relativos à proteção ao ecossistema e ao patrimônio da humanidade; relativos ao novo estatuto jurídico sobre a vida humana; e os decorrentes das novas tecnologias da comunicação e da informação, dos quais derivam os direitos:

1. À comunicação e à Informação completa e verdadeira; de acesso à informação relevante para a humanidade; à informação genética; à livre comunicação de idéias, pensamentos e opiniões; de acesso aos meios técnicos de comunicação pública; à autodeterminação informativa; à proteção de dados de caráter pessoal e familiar.
2. Na rede: direitos informáticos; a conhecer a identidade do emissor de informação e opiniões; à vida privada na rede, à honra e à própria imagem; à propriedade intelectual e industrial na rede. (LÓPEZ; SAMEK, 2011)

Esses direitos têm fundamentado o desenvolvimento de modelos de alfabetização inclusivos, para a cidadania, discutidos em encontros internacionais, simpósios e congressos com participação de pesquisadores de diferentes campos do conhecimento e regiões do planeta preocupados com os processos de alfabetização inclusiva, cujos resultados são materializados em declarações, manifestos, publicações. Estes trabalhos são coordenados/executados em conjunto por duas instituições internacionais: a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco)²⁴, criada em 1945 com o principal objetivo de combater o analfabetismo no mundo; e a Federação Internacional de Associação de Bibliotecários e Bibliotecas (Ifla)²⁵, organização nascida na Escócia em 1927, que representa os interesses dos usuários e dos serviços bibliotecários e de documentação. As duas entidades mantêm associação formal para o combate ao analfabetismo no planeta e juntas têm proporcionado o debate sobre a questão da alfabetização em informação, sempre partindo da mirada da Biblioteconomia e da Documentação, ainda quando tratem de temas relacionados à Comunicação.

²⁴ <www.unesco.org>.

²⁵ <www.ifla.org>.

2.3.1. Competência em Informação

Nas sociedades de tecnologias pouco desenvolvidas, a alfabetização esteve associada às competências para ler e escrever, as chamadas competências lectoescritoras. Hoje, é necessário relacionar a alfabetização com cada indivíduo segundo a capacidade dele para armazenar, localizar, receber, compreender, analisar, produzir e transmitir a informação, e para fazê-lo em cada código, cada linguagem ou cada contexto, com relação à leitura e escritura em todas as suas formas e modalidades (CUEVAS-CERVERÓ, 2005, p. 183). Neste processo de alfabetizações para analfabetismos, a formação de competências relaciona-se fortemente com a informação e com a comunicação e também com o aprender para si mesmo, de forma permanente.

Em revisão da literatura sobre o uso do conceito de competência, Belluzzo (2007) diz que competências são capacidades que se apoiam em conhecimentos, sendo fundamental que as pessoas considerem a situação que envolve o seu desenvolvimento na medida em que se precisam mobilizar saberes e a organização de novas capacidades, em virtude do processo que se desenvolve social, política e tecnicamente. A autora também destaca as duas dimensões distintas componentes da Competência em Informação: a primeira, de domínio dos saberes e habilidades de diversas naturezas que permite a intervenção prática na realidade; e a segunda, que denomina de visão crítica do alcance das ações e o compromisso com as necessidades mais concretas que emergem e caracterizam o atual contexto social.

As origens do conceito de competência em informação são localizadas, pela literatura, na década de 1970, quando nasce nos Estados Unidos um movimento denominado *information literacy*. Não há um consenso sobre a versão do termo para o português: competência informacional, competência em informação (Coinfo)²⁶, alfabetização informacional (Alfin), letramento, literacia, fluência informacional. Qualquer que seja a tradução, Dudziak (2003) considera este conceito elemento-chave para todos os segmentos da sociedade. Os pesquisadores que integram o Grupo de Pesquisa em Ciência da Informação (GPCI)²⁷ utilizam tanto os termos competência informacional quanto alfabetização em informação, também denominada Alfin. Neste trabalho utiliza-se o termo alfabetização em

²⁶ A sigla Coinfo é utilizada na América Latina. Em Marília, em setembro de 2014, o III Seminário de Competências em Informação: cenários e tendências aprovou a recomendação de adoção da sigla Coinfo, pelos pesquisadores brasileiros para este conceito, o que serviria para diferenciar de CI, utilizado para a Ciência da Informação.

²⁷ <<http://dgp.cnpq.br/dgp/espelholinha/8800149884542331178974>>.

informação, como o fazem, mais especificamente, os pesquisadores espanhóis integrantes do GPCI, e também competências, em informação, como enfocam os brasileiros deste Grupo, quando se trata de medir e especificar a ação de formação permanente.

Para Dudziak (2003), informação é um conjunto de representações mentais codificadas e socialmente contextualizadas que podem ser comunicadas. *Literacy*, que pode ser traduzido como letramento ou literacia, é definido pela autora como a habilidade de compreender as matérias, de ler criticamente, de usar materiais complexos e aprender para si mesmo. A autora destaca e reforça a relação estreita entre o bibliotecário e a *information literacy*, mas pela característica multi, inter e transdisciplinar da informação é possível ampliar esse espectro, pois há outros profissionais envolvidos coletivamente nesse processo, como os de comunicação (jornalistas, publicitários, gestores de comunicação), os de educação (como pedagogos, professores e gestores educacionais), os de ciência da computação, os de diferentes engenharias etc..

A alfabetização em informação, ou formação de competências em informação, é processo contínuo, pois objetiva proporcionar aprendizagem ao longo da vida. É um processo de internalização de fundamentos conceituais, atitudes e habilidades, necessário para o indivíduo compreender e interagir com o universo da informação e sua dinâmica. Ou, como observa Dudziak (2003), o objetivo deste processo é formar indivíduos que usem e comuniquem a informação com propósito específico, gerando novas informações e também novas necessidades de informações. Esses indivíduos devem ser aprendizes independentes, capazes de avaliar a informação criticamente, segundo a relevância, objetivo, pertinência e ética. Devem, ainda, ter capacidade de incorporar a informação ao seu sistema de valores e conhecimentos.

Campello (2003) destaca dois momentos marcantes na construção inicial do sentido de *information literacy*: em 1974, o presidente da Associação da Indústria da Informação (Information Industry Association) nos Estados Unidos, o empresário Paul Zurkowski, cobra do governo central daquele país a garantia de formação da população em *information literacy*, para que as pessoas pudessem utilizar (leia-se, no caso, consumir) a variedade de produtos de informação disponíveis por este setor da economia; o outro momento é 1976, em que o termo é relacionado à formação de cidadãos competentes no uso da informação, em condição de tomar decisões centradas na responsabilidade social. Esse viés da cidadania ativa está presente, em 1989, na Declaração Final do Comitê para a Alfabetização em Informação, a pedido da Associação Americana de Bibliotecas. As conclusões definem os indivíduos

alfabetizados em informação: os que aprenderam a aprender, que sabem como o conhecimento está organizado e os preparados para a aprendizagem permanente. A partir dos anos 1990 toma força, em escala mundial, a idéia de Alfin como desenvolvimento de habilidades para acessar, usar e avaliar a informação. Surgem algumas alfabetizações: em mídia, digital etc. (CUEVAS-CERVERÓ, 2005).

O final do anos 1990 representou, para o ambiente de pesquisas em informação e comunicação, o fortalecimento do paradigma tecnicista. Por esta visão, as Tecnologias da Informação e da Comunicação – com a internet como elemento indispensável – provocariam a nova revolução pós-industrial, aproveitada em todas as suas dimensões pelas empresas transnacionais. A tecnologia torna-se a solução de todos os problemas, facilita a comunicação, acesso e uso da informação, através da massificação do mundo digital (CUEVAS-CERVERÓ, 2013). Este paradigma trouxe, a reboque, a visão equivocada de neutralidade e total acessibilidade para a informação e comunicação na rede, garantidas pela tecnologia. Em outra direção, há pesquisadores que apontam para a necessidade de formar as pessoas para que aprendam a aprender na rede em processo colaborativo, a compreender que a informação e a comunicação não são neutras. Nem a tecnologia. É neste aprender a aprender que se insere a discussão atual em torno das alfabetizações. Para Suaiden e Leite (2013) a educação atual passa por este conceito:

Aprender a aprender representa o passe para a sociedade da informação, e a educação ao longo da vida a construção contínua de seus conhecimentos. Esse novo conceito de educação deve permitir ao indivíduo tomar consciência de si mesmo, de seu entorno e possibilitar a cada cidadão desempenhar sua função social no mundo do trabalho e na vida pública. Mais que nunca a função essencial da educação é conferir a todos a liberdade de pensamento, de juízo, de sentimentos e de criatividade, necessárias para que seus talentos alcancem a plenitude e possam seguir sendo artífices, na medida do possível, de seu destino. (SUAIDEN; LEITE, 2013, p. 100)

Nas últimas décadas, como indicam as revisões de literatura de Dudziak e de Campelo (ambas de 2003), o termo alfabetização ganhou muitos significados – e nomes. Tornou-se um vasto leque de alfabetizações: digital, informacional, midiática, audiovisual e multimídia, entre outras. Mais do que a capacidade lectoescritora, em geral vista como “a” alfabetização, tornou-se metáfora de muitas outras competências. No campo mesmo da educação, alguns teóricos falam de multialfabetização, como os do *New London Group*, cujo conceito, por eles

formulado na década de 1990, considera que a sociedade multimodal²⁸ deve qualificar os alunos para que saibam lidar com os múltiplos meios e linguagens da cultura. O *Transliteracy Research Group*, da *Montfort University* (2007), buscou um enfoque integrado de distintas alfabetizações, a que denominaram *transliteracy*, que implica a capacidade para ler, escrever e interagir através de uma ampla gama de plataformas, ferramentas e meios de comunicação desde a oralidade e a escrita, passando pela imprensa, televisão, rádio e cinema, até a tecnologia digital de redes sociais, interligadas por diferentes aparatos tecnológicos – computadores, celulares, tablets, consoles de jogos.

Apesar do debate semântico, em torno de qual o nome mais apropriado ao processo, as alfabetizações têm uma aspiração comum, proporcionar às pessoas novas habilidades que facilitem a leitura e a escrita de uma linguagem cada vez mais complexa e permitam que essas pessoas tenham uma plena integração social. Para Cuevas-Cerveró (2006, p. 194), o modelo de Alfin é um marco teórico que apresenta o nível de competências necessário para uma pessoa adquirir habilidades que a tornem alfabetizada em informação em determinado estágio de evolução. A aprendizagem pode emergir como efeito de relações em rede à medida que dinamiza a sociomaterialidade das práticas deste aprendizado e, neste contexto, o conhecimento se torna descentrado, múltiplo, não-hierárquico. (DEMO, 2012)

2.3.2. Alfabetização em mídia e informação

Ainda no campo das multialfabetizações, no documento *Media and information literacy curriculum for teachers* (WILSON et al, 2011) – produzido sob coordenação da Unesco – especialistas reunidos pelo organismo da ONU para debater e apresentar propostas envolvendo o tema²⁹ afirmam que há no mundo uma proliferação de meios de comunicação e de outros provedores de informação, guiados pelos avanços da tecnologia nas telecomunicações, que oferecem grande quantidade de informação e conhecimento para

²⁸ No livro *Aprendizagem ubíqua*, Bill Cope e Mary Kalantzis (2009) observam que o conhecimento, no desenvolvimento atual das tecnologias, se dissemina de forma multimodal: oral, escrito, visual, sonoro. <http://www.slideshare.net/Toni_Rod/cope-kalantzisaprendizaje-ubicuo>.

²⁹ O trabalho que resultou neste documento foi organizado por grupo internacional de especialistas para assessorar a Unesco. Iniciado em 2008, teve o seguinte desenvolvimento: mapeamento mundial dos recursos de capacitação em MIL; nomeação de quatro pessoas para executar o projeto; reunião com segundo grupo de especialistas, para revisar o trabalho; conjunto de testes de campo com oficinas de capacitação e consultoria. Participaram especialistas da África do Sul, América Latina e Caribe e sul da Ásia; foi elaborado o segundo projeto e houve uma rodada final, para a edição de conteúdo e linguagem. <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002160/216099S.pdf>>.

acesso e compartilhamento dos cidadãos. Neste quadro, defendem, há necessidade de avaliar a relevância e a confiabilidade dessa informação, e de garantir que cidadãos não tenham obstáculos para o uso dos direitos à liberdade de expressão e à informação. Neste contexto, os especialistas da Unesco consideram necessário haver o que denominam Alfabetização em Media e Informação (AMI, em português e espanhol, mas em geral denominado MIL, de *Media and Information Literacy*, em inglês) para expandir o movimento da educação para a cidadania. A proposta deste modelo de multialfabetização é mesclar as alfabetizações em informação e em media, e desta forma prover aos cidadãos as competências de que necessitam para buscar e gozar de todos os benefícios do artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.

Assim como as relações na rede refletem as desigualdades sociais, o direito à liberdade de opinião e à de expressão também são exercidos de modo desigual. Para Martins e Dutra (2014), o direito de ser informado, nos dias atuais, se sobrepõe ao direito de informar, reflexo da hegemonia do pólo emissor sobre o receptor, especialmente por conta da comunicação de massa no século XX. O desenvolvimento das tecnologias de comunicação – a internet de alta velocidade, o advento das mídias sociais, por exemplo – têm promovido uma transformação deste quadro da comunicação de massa para a relação de comunicação de muitos para muitos (até o máximo de todos/todos).

...os novos cenários de interatividade funcionam como fatores gerativos não somente do direito de informar, como também da sua consequência civil mais eloquente: o exercício de uma cidadania ativa e discursiva. (MARTINS; DUTRA, 2014).

Esta proposta de arranjo entre as duas alfabetizações vem se construindo a partir dos encontros e debates promovidos pela Unesco e pela Ifla. Um desses resultados de parceria é a

Declaração de Grünwald³⁰ (1982), um dos primeiros documentos a tratar da questão da alfabetização para o uso dos meios de comunicação. Esta declaração reconheceu a necessidade de sistemas políticos e educativos promoverem o entendimento crítico dos cidadãos sobre o fenômeno da comunicação e a participação desses cidadãos nos meios novos e velhos. A alfabetização em informação e aprendizagem ao longo da vida é a contribuição do Manifesto de Alexandria³¹ (2005), a partir do colóquio elaborado pela IFLA e que apontou a necessidade de os governos (em todos os níveis), organizações não-governamentais e organismos institucionais apoiarem o acesso irrestrito à informação e à liberdade de expressão. A união de informação e *media* em um modelo combinado de alfabetização se consolida em Moscou³² (2012) e põe a MIL no centro da aprendizagem ao longo da vida. Neste documento elaborado pelos especialistas para a Unesco, MIL é definida como a forma de dar poder às pessoas, em todos os âmbitos da vida, para buscar, avaliar, utilizar e criar a informação de forma eficaz, para alcançar metas pessoais, sociais, ocupacionais e educativas. É direito básico em um mundo digital. Promove a inclusão social.

Pelo documento da Unesco (2002), os meios de comunicação somados aos provedores de informação são ferramentas essenciais para ajudar o cidadão a tomar decisões conscientes; também são canais pelos quais as sociedades aprendem sobre si mesmas, mantêm discursos públicos e constroem o sentido de comunidade; têm importante impacto na aprendizagem ao longo da vida. Neste sentido, justifica-se a MIL porque os cidadãos necessitam ter o conhecimento básico das funções desses meios e provedores para ter a capacidade de avaliá-los e à informação que oferecem. Também pesa na decisão do indivíduo o nível de conhecimento que ele possui sobre o funcionamento e contexto em que se produz/armazena a informação em determinado meio/provedor.

O modelo e desenho pedagógico do currículo da Unesco (WILSON et al, 2011), com o qual se alinhou a Conferência de Moscou (2012), aborda três áreas temáticas interrelacionadas: de conhecimento e entendimento dos meios e provedores para os discursos democráticos e participação social; de avaliação dos textos midiáticos e de informação; e de produção e uso dos meios e da informação. Estas áreas são desenvolvidas a partir dos seguintes pontos: função dos meios e provedores – como operam e quais as condições ideais

³⁰ <http://www.unesco.org/education/pdf/MEDIA_E.PDF>.

³¹ <<http://www.ifla.org/publications/alexandria-manifesto-on-libraries-the-information-society-in-action>>.

³² Conferência organizada em 2012 pelo Ministério da Cultura da Federação Russa, a Agência Federal de Imprensa e Comunicação de Massa, a Comissão da Federação Russa para a Unesco, Unesco e IFLA informação em: <http://www.ifapcom.ru/files/News/Images/2012/mil/Moscow_Declaration_on_MIL_eng.pdf>.

para o desempenho dessas funções; avaliação crítica da informação apresentada – no contexto específico e amplo de sua produção; conceito de independência editorial e jornalismo como disciplina de verificação; como meios e provedores podem contribuir para promover liberdades fundamentais e aprendizagem ao longo da vida; ética nos meios e provedores; as capacidades, os direitos e as responsabilidades dos indivíduos em relação aos meios e aos provedores; Declaração Universal dos Direitos Humanos; pluralismo e diversidade como norma dos meios e provedores; fontes de informação e sistemas de organização e armazenamento; processos de acesso, pesquisa e determinação de necessidades da informação; como entender, organizar e avaliar a informação, com veracidade das fontes; criação e apresentação da informação em formatos variados; preservação, armazenamento, reutilização, arquivamento e apresentação da informação em formatos utilizáveis; ferramentas de localização e recuperação da informação; informação para resolver problemas e decidir nos campos pessoal, econômico, social e político.

Em geral, a abordagem do tema da comunicação refere-se à mídia – jornais, emissoras de rádio, televisão e assemelhados – e mais recentemente inclui os provedores – como as bibliotecas, os arquivos e a própria internet. Como observa Wolton (2010), há três razões para comunicar, para a relação com o outro: compartilhar, seduzir, convencer. Esta dimensão da relação com o outro é transversal na alfabetização. Alfabetizar para a cidadania significa oferecer formação permanente em comunicação para a relação com o outro, para além da formação, necessária, claro, para lidar com mídia e provedores.

2.3.3. Competências para a autonomia cidadã

Em artigo onde resume o resultado da pesquisa sobre alfabetização em informação que aplicou em professores de duas universidades australianas, a pesquisadora Christine Susan Bruce (2003) apresenta sete categorias (que chamou Sete Caras) em que foram agrupados, pelos entrevistados, os conceitos de Alfin: em torno da tecnologia da informação, da informação como processo, do controle da informação pelo usuário, a construção do conhecimento, a extensão do conhecimento e o saber. Nesta última categoria, diz a autora, o indivíduo faz a sábia utilização da informação/conhecimento a favor do coletivo, a partir da consciência ética e de valores. Trata-se da adoção de valores pessoais para o uso na relação com o outro.

Para Cuevas-Cerveró (2013), a formação de competências não diz respeito apenas à capacitação dos cidadãos no uso das tecnologias, mas, também, à formação permanente em direção à ideia de uma cidadania digital, ciber-cidadania ou e-cidadania, vinculadas à regulamentação de analisar direitos humanos e os direitos de cidadania para a sociedade da informação. A partir do viés dos Direitos Humanos, López e Samek (2011, p. 33) apontam como obstáculos à inclusão a pobreza informativa, a exclusão digital, a censura, o uso político das tecnologias, a desinformação, a manipulação dos meios de comunicação e a destruição da informação pública. Como fatores que propiciam a inclusão, López e Samek (2011) sublinham, no que consideram nível estratégico, a importância de impulsionar a revisão de políticas de informação que perpetuam a exclusão (econômica, jurídica, social ou política) de diversas populações, das cidades aos lugares mais remotos. Para eles, os excluídos são parte interessada no desenho das linhas da política de informação, quando o que se pretende é a inclusão crítica. Os autores referem-se mais especificamente à atuação dos bibliotecários e ressaltam que a inclusão digital deve estar estreitamente relacionada com o discurso sobre o direito à informação.

Ao analisar o contexto da formação de competências em informação por bibliotecas e universidades iberoamericanas, Uribe Tirado (2014) listou 75 lições aprendidas por profissionais destas instituições em programas de Alfin. Ele categorizou estas lições em quatro categorias: relativas ao contexto social e organizacional específico; aos processos de ensino e pesquisa; aos processos de aprendizagem; e aos processos de avaliação da qualidade e do melhoramento contínuo. Ainda que trate das questões específicas ao mundo acadêmico de Ibero-América, estas categorias são semelhantes para o planejamento da formação de competências em redes. Entre os resultados encontrados, ele ressalta que um programa deste tipo deve estar planejado e estruturado tanto no plano estratégico-administrativo, quanto no didático-pedagógico.

Em reflexão sobre a alfabetização em tempos de web 2.0, Area (2011, p. 10-11), doutor em pedagogia e catedrático em didática e investigação educativa, fala em alfabetizações para a cidadania digital. Ao tratar da questão, sob a perspectiva do ensino regular, o pesquisador de origem catalã há 25 anos radicado nas Ilhas Canárias observa que hoje os jovens têm acesso aos dados, na web, mas não conseguem fazer o arrazoado fundamentado sobre esses dados. Não se trata de “encher a cabeça” dos jovens de informação, diz, mas em ordenar e dar sentido a essa informação e ao conhecimento prévio com que esses jovens chegam à escola. As habilidades a serem desenvolvidas nos alunos, segundo o pesquisador são: saber buscar informação na internet; saber discernir e discriminar a

informação valiosa da irrelevante; ter a capacidade de analisar a informação e sintetizar com as próprias palavras de forma correta; saber transmitir e difundir a informação. O autor considera que a formação ou alfabetização nos novos códigos e formas comunicativas da cultura digital é bastante complexa e vai muito além da visão reducionista e mecanicista de que a alfabetização consiste em simples conhecimentos instrumentais. Essas análises de Area são transponíveis para outros ambientes, além do escolar, que envolvem o aprender a aprender, a formação permanente.

Area (2011) não renega o uso instrumental das tecnologias, também aprendido pelos indivíduos e propõe, a partir de extensa revisão de literatura, que essas destrezas/habilidades sejam ligadas à aquisição de competências relacionadas com busca, análise, seleção e comunicação de dados e informação, para que estes sejam transformados em conhecimento:

...a alfabetização na cultura digital supõe aprender a manejar os equipamentos, o software vinculado a eles, e o desenvolvimento de competências ou habilidades cognitivas relacionadas com a obtenção, compreensão e elaboração da informação, assim como o cultivo e o desenvolvimento de atitudes e valores que dêem sentido e significado moral, ideológico e político às ações desenvolvidas com as tecnologias. (AREA, 2011, p. 12)

Por esta perspectiva, que Area afirma ser “devedora” de Paulo Freire, a alfabetização deve representar a aquisição de recursos intelectuais necessários ao indivíduo para interagir com a cultura existente e para recriar esta cultura de um modo crítico e emancipador, ao mesmo tempo direito e necessidade dos cidadãos na sociedade da informação. Essa alfabetização será o desenvolvimento de processos dirigidos a qualquer sujeito, para que ele aprenda a aprender – adquira habilidades de auto-aprendizagem para o resto da vida; saiba enfrentar a informação – buscar, selecionar, elaborar e difundir a informação necessária e útil; possa qualificar-se profissionalmente para o uso das novas tecnologias; tenha consciência das implicações econômicas, ideológicas, políticas e culturais da tecnologia em nossa sociedade. (AREA, 2011, p. 12-13)

As habilidades e competências são estruturadas por Area (2011) em quatro dimensões formativas: instrumental, relacionadas com o uso de programas e equipamentos; cognitiva, que diz respeito à busca, coleta, avaliação, compreensão, recriação e comunicação da informação; sócio-comunicacional, ligada à produção (individual ou colaborativa) de textos de natureza diversa, com a comunicação fluida dessa produção com base em normas de

comportamento positivo na relação com o outro; axiológica, que diz respeito à tomada de consciência de que do ponto de vista social não há neutralidade nas tecnologias, na informação e na comunicação.

Mensurar habilidades e competências é parte do processo de diagnóstico para planejar, mas, isolada, sem acompanhamento, é informação de pouca valia. Neste sentido, o planejamento tem que ser permanente, transformado em acompanhamento, controle, avaliação:

... a avaliação pode ser concebida como parte do processo de aprendizagem social e do desenvolvimento da autonomia política dos cidadãos, construída por uma rede de relações compartilhadas de informações e conhecimentos sobre o programa, de maneira estruturada e qualificada. A avaliação oferece ferramentas essenciais desde a simples mensuração à negociação de juízos de valor, critérios, procedimentos e resultados para a construção de relações transformadoras ... (BRANDÃO, 2009)

Pesquisadores brasileiros – especialmente os do GPCI e de grupos associados – em torno do tema de competência realizaram nos três últimos anos edições do Seminário de Competência em Informação: Cenários e Tendências para discutir estratégias comuns e troca de conhecimentos. Os três encontros ocorridos³³ apontaram para três caminhos que precisam ser trilhados em conjunto no que se refere ao planejamento de ações de comunicação e de informação: a questão social e o papel das bibliotecas na educação; competência é direito fundamental da pessoa humana; e um contexto iberoamericano de desenvolvimento de pesquisas e troca de experiências e informações.

2.3.4. Freire e a autonomia no aprender/ensinar

Neste contexto de formação de múltiplas competências para a cidadania, faz-se necessária uma pausa em Paulo Freire, o brasileiro pensador da pedagogia engajada na transformação social, a partir do ensinar/aprender crítico. Freire é o inspirador intelectual desta pesquisa. No texto introdutório do livro *Pedagogia da Autonomia* (1999), ele diz não ter interesse de assumir ar de observador objetivo, seguro e “acinentadamente” imparcial dos

³³ Encontro de Maceió, agosto de 2011. <http://www.febab.org.br/declaracao_maceio.pdf>.

Encontro de Florianópolis, outubro de 2013. <http://www.ofaj.com.br/textos_conteudo.php?cod=478>.

Encontro de Marília, setembro de 2014. <http://www.valentim.pro.br/GICIO/Textos/Relatoria_Geral_Final.pdf>.

fatos. Esse compromisso declarado com os excluídos mantém uma relação umbilical com o rigor ético, sempre. Para Freire, quem observa o faz a partir de um ponto de vista e que isto não é erro. O que ele considera erro é tornar o ponto de vista absoluto e desconhecer que o ponto de vista estar certo, não é necessariamente ter a razão ética.

Ao tratar da relação entre docência e discência, no primeiro capítulo de *Pedagogia da Autonomia* (1999, p. 26), Freire lembra que foi aprendendo socialmente que homens e mulheres historicamente descobriram que era possível ensinar. Até porquê, ressalta, aprender precede o ensinar. Freire propõe que esta ordem das coisas seja levada para a sala de aula, numa relação de diálogo, entre professor e aluno, para a construção crítica, coletiva e colaborativa do conhecimento. Numa apropriação atrevida das questões tratadas neste capítulo de *Pedagogia da Autonomia* (FREIRE, 1999), pode-se considerar que uma ação comunicativa e de informação para a cidadania inclui a oferta de formação permanente de competências, focada na autonomia de quem aprende e em diálogo constante, porque o conhecimento não é estático, mas complexa e socialmente construído, em processo contínuo e irregular.

Esta senda percorrida por Freire, e traduzida em sua extensa literatura sobre o ensino/aprendizado para a autonomia, sustenta a proposta de formação de competências inserida no modelo de ação comunicativa e de informação cidadã. No capítulo em tela, Freire (1999) discorre sobre os saberes que o professor deve ter para formar cidadãos críticos, capazes de produzir um conhecimento que vai além do senso comum, porque epistemologicamente crítico, como ele denomina.

Numa ação comunicativa para o entendimento (HABERMAS, 1989), o espaço de aprendizagem permanente em comunicação e informação deve ser dialógico, seguindo os ensinamentos de Freire, porque ensinar/aprender não é uma transferência de conhecimento, mas a criação de possibilidades para produção e criação de mais conhecimento (SCHOR; FREIRE, 2003). E, neste processo, é necessário compreender que as pessoas não são objeto de ensino/aprendizagem, pois o que há é uma relação entre sujeitos, de diálogo, sempre. Os nove tópicos apresentados pelo educador pernambucano como os saberes que considera necessários tanto para professores progressistas quanto conservadores promoverem uma

educação libertadora³⁴ podem ser integrados no planejamento da ação comunicativa para o entendimento em rede:

1. Ensinar exige rigorosidade metódica – é a exigência da criatividade, do instigar, do inquietar; é o espaço para a curiosidade rigorosa, a humildade e a persistência.
2. Ensinar exige pesquisa – aqui reside a motivação do indivíduo: pesquiso para educar-me, porque me indago, porque indago, para conhecer, para anunciar, para comunicar o novo.
3. Ensinar exige respeito aos saberes do educando – aqui reside a questão da alteridade, respeitar os saberes dos indivíduos em suas práticas comunitárias.
4. Ensinar exige criticidade – é o tópico que diz respeito à ação para a cidadania, que Freire denomina curiosidade epistemológica, que traz resultados muito além do senso comum (que ele não despreza como conhecimento, mas sobre o qual reconhece as limitações).
5. Ensinar exige ética e estética – espaço onde se apresentam as dificuldades, de aprofundamento das questões. De “mãos dadas com a boniteza”.
6. Ensinar exige a corporificação das palavras pelo exemplo – qualquer espaço de aprendizagem/comunicação deve ser exemplo das regras que se aplicam a todos que convivem nesse espaço.
7. Ensinar exige risco, aceitação do novo e rejeição a qualquer forma de discriminação – nem divinizar, nem demonizar a tecnologia; aceitar o novo pelo que ele representa, e não apenas por ser novo; rejeitar do velho o que não é adequado, não por discriminação. É um forte espaço para a questão da comunicação.
8. Ensinar exige reflexão crítica sobre a prática – a avaliação crítica remete à curiosidade e à criatividade.
9. Ensinar exige reconhecimento e assunção da identidade cultural – aqui a relação com o outro, a relação com a diferença.

³⁴ Os tópicos estão apresentados como títulos das subdivisões do capítulo 1. “Não há docência sem discência”, e estão apresentados entre as p. 28 e 51 (FREIRE, 1999)

A visão de que “formar é muito mais do que puramente treinar o educando no desempenho de destrezas” (FREIRE, 1999, p. 12) aponta para a necessidade de um aprender permanente, de um indivíduo com autonomia para pensar e construir o próprio conhecimento. Fundamental, aqui, ressaltar o sentido ético que perpassa todo este contexto, ou como define Freire, no texto introdutório de *Pedagogia da Autonomia*: “A ética de que falo é universal, se sabe afrontada na manifestação discriminatória de raça, de gênero, de classe” (idem, p. 17).

2.3.5. Morin e os saberes necessários ao cidadão do século XXI

Enquanto Freire (1999) dá a dimensão estrita aos saberes necessários ao processo ensino/aprendizagem, para a formação de cidadão crítico, autônomo, Edgar Morin (2002) busca delinear a questão a partir do problema da relação com o mundo como ele se apresenta ao cidadão neste século XXI. O antropólogo, sociólogo e filósofo francês enumera sete saberes necessários à educação do futuro, e, como Freire, insere neste ensino a ética, o ser humano como parte de um planeta complexo, fragmentado e ao mesmo tempo apenas uma comunidade planetária. Para este modelo, os saberes enumerados por Morin (2002) devem ser inseridos no planejamento de ações de comunicação e de informação com foco na oferta de multialfabetizações para a cidadania. Eis um breve relato de quais são, e a que se referem, esses saberes:

1. O primeiro saber é o que Morin denomina cegueiras do conhecimento com a justificativa de que o conhecimento não é utensílio pronto para usar, e que ele sempre carrega o risco de erro ou ilusão. Por esta visão, o conhecimento não é espelho do mundo, mas a transposição desse mundo por construções cerebrais, que se dão pelos sentidos e são reconstruídas pelas linguagens, culturas, subjetividades e afetividades. Para o bem, ou para o mal.
2. O segundo saber, o dos princípios de um conhecimento pertinente ao século XXI, envolve aprender a inserir os problemas locais e parciais nos globais. Morin (2002) considera “enfermidade cognitiva” não ter conhecimento dos problemas-chave do mundo e que a era planetária necessita situar tudo no contexto e no complexo planetário, e depois compreender o local a partir de um ponto de vista de um mundo mais complexo. O problema vital para o cidadão

deste milênio, segundo Morin, é como fazer para adquirir o acesso às informações sobre o mundo e para adquirir a possibilidade de articulá-las e organizá-las, para perceber e conceber o contexto, o global (no todo e em suas partes), o multidimensional, o complexo. O pesquisador francês propõe como solução reformar o pensamento, o que na educação diz respeito à aptidão de organizar o conhecimento.

3. Ensinar a condição humana, o terceiro saber apresentado por Morin, é uma crítica às caixinhas de disciplinas em que a educação se meteu. Para ele, a essência de todo o ensino deve ser a condição humana: os humanos devem reconhecer-se na sua humanidade e reconhecer a diversidade cultural inerente a tudo que é humano. É situar o humano no universo, como indivíduo, como sociedade e como espécie, uma vez que a complexidade humana não se compreenderia separada desses elementos que a constituem: “todo desenvolvimento verdadeiramente humano significa desenvolvimento conjunto das autonomias individuais, das participações comunitárias e do sentimento de pertencer à espécie humana” (MORIN, 2002, p. 59). A unidade da espécie humana, no planeta Terra, não deve apagar a diversidade e vice-versa. Neste saber reside a complexidade das relações humanas, nas diferentes formas que essas relações adquirem, formal ou informalmente, em organismos, organizações, colégios invisíveis, redes dos mais diversos tipos e interesses.
4. A identidade terrena, no contexto de mundialização da sociedade, é o quarto saber apontado por Morin e tem por objetivo mostrar a inter-solidariedade humana, sem que por isso se esconda a existência de opressão e dominação. Morin alerta que estamos submersos pela complexidade do mundo e que as infindáveis informações sobre o mundo afogam as nossas possibilidades de inteligibilidade. Ainda que considere que esta mundialização é evidente, subconsciente e onipresente, aponta os antagonismos que desafiam esta identidade: diferenças entre nações; diferenças entre religiões; laicidade e religião; modernidade e tradição; democracia e ditadura; ricos e pobres; Oriente e Ocidente; Norte e Sul. Neste contexto ele insere, ainda, os interesses estratégicos e econômicos das grandes potências e das multinacionais com vocação para o lucro.

5. Afrontar as incertezas é o quinto saber de Morin, que ao tratar do tema traz uma dúvida carregada de pessimismo: não sabemos se a humanidade vive a agonia de um mundo velho, que anuncia um novo nascimento, ou se é uma agonia mortal. Para este enfrentamento das incertezas, defende Morin, o ensinar tem que se ancorar na história, com a clareza de que a evolução é organizada/desorganizada no processo de transformação ou de metamorfose por que passam os indivíduos, a sociedade, a humanidade.
6. Ensinar a compreensão é meio e fim da comunicação humana, vital para que as relações humanas saiam do estado bárbaro da incompreensão, diz Morin. O sexto saber relaciona-se com o estudar a incompreensão em suas raízes, modalidades e efeitos, que são a causa de sua existência. Ainda que localizando este saber na comunicação, Morin garante que nenhuma técnica, neste campo, pode reduzir a incompreensão humana. Para ele, este é o papel espiritual da educação, que deve inserir esta questão em dois pólos: o planetário, que se refere à compreensão entre humanos; e o individual, que se refere às relações privadas entre próximos. Os obstáculos à compreensão, segundo o autor: ruído, polissemia, ignorância de ritos, incompreensão de valores imperativos de outras culturas, incompreensão dos imperativos éticos, impossibilidade de compreensão de uma estrutura mental. Também são obstáculos a indiferença, o egocentrismo, o etnocentrismo e o sociocentrismo, que consideram o que é estranho ou afastado como algo secundário, insignificante, hostil.
7. O sétimo saber diz respeito à ética, que, para Morin deve se localizar no gênero humano, na qualidade de antropológica, em que o ser humano é três coisas – indivíduo, sociedade e espécie – que são inseparáveis e interferem uma na outra. A ética do gênero humano, de que fala Morin, é uma ética que sai do âmbito da moral e tem duas finalidades políticas: de controle mútuo entre sociedade e indivíduo, por meio da democracia; de concepção da humanidade como uma sociedade planetária. Descartada como ditadura da maioria sobre as minorias, democracia supõe, neste contexto desenhado por Morin, a diversidade: de interesses e de ideias. Para o autor, a democracia pede consensos, e necessita diversidade e antagonismos.

2.4. Formar competências para um mundo multimodal, parte da ação comunicativa

A partir destas premissas, propõe-se que estes saberes sejam inseridos como parte do planejamento para a ação comunicativa e de informação em redes sociais em ambientes digitais. São a base que orienta o levantamento de informações para o diagnóstico da rede. Estes saberes podem se dar nas quatro dimensões formativas apontadas por Area (2011) e devem ser orientados para que o sujeito aprenda a aprender. O planejamento pode assentar-se em cinco tópicos, que reúnem e resumem Freire (1999) e Morin (2002), como apresentado na Quadro 2

Quadro 2 – Planejar para o entendimento a partir de Freire e Morin.

Ética e estética do gênero humano	Ética do gênero Humano; ética/ estética a ética no exemplo
Construção do Conhecimento	A pesquisa para construir o conhecimento; o conhecimento no século XXI
Ensinar/aprender para o entendimento	Ensinar/aprender para a compreensão; a partir da condição humana; com a compreensão da identidade terrena; com respeito ao saber do outro; com reconhecimento das identidades e diferenças culturais
Riscos do conhecimento	pela aceitação/rejeição do novo/velho; as cegueiras do conhecimento
Crítica e rigor	Criticidade; rigorosidade metódica; reflexão sobre a prática; afrontar as incertezas

CAPÍTULO 3 – Comunicação

A capacidade humana da comunicação está na origem do desenvolvimento humano da sociedade. O indivíduo criou técnicas e tecnologias para ampliar o poder e a dimensão da comunicação, hoje refletida nas redes em ambientes digitais que modificam a forma de relacionamento com a cultura e a estrutura social. Vivemos tempos que ultrapassaram a comunicação de massa, em que havia um meio – rádio ou TV – irradiador de informação para todos. Hoje há massa de mídias e em sua potencialidade máxima, vivemos tempos de comunicação de todos para todos (RAMONET, 2001; MARTÍN-BARBERO, 2004, 2006; MIRANDA, 2007; MARTINS; VILELA, 2014)

Comunicação vem do latim: *communicare* – tornar comum, partilhar, trocar opiniões – e *communicatio* – participação, no sentido de troca de mensagens, intercâmbio de informações e notícias, procedimentos interativos de quem emite e quem recebe (BAHIA, 2010). É difícil separar informação e comunicação – ainda que haja teóricos da Comunicação e da Ciência da Informação que traçam linhas, muitas vezes tênues, que separam uma da outra:

...a mesma dificuldade que se tem em separar forma e conteúdo subsiste na distinção entre comunicação e informação, sobretudo porque não se deve procurar definir uma ou outra pelo que ela é, e sim para que serve, incorporando-a à sua própria natureza de ação acabada. Desse modo, pode-se facilmente compreender que uma informação, em si, nada significa, nada tem de informação se ninguém é informado ou se a informação recebida pode ser inutilizada por quem a recebe – e isso é o que ocorre, também, com uma comunicação. (BAHIA, 2010, p. 88)

Na edição revista e atualizada do Dicionário de Comunicação (RABAÇA; BARBOSA, 2001) o verbete comunicação ocupa 17 páginas: é a ação, o processo de relação entre indivíduos e/ou grupo de indivíduos e/ou redes de indivíduos; é o resultado deste processo; também é o conjunto de conhecimentos sobre esses processos; é a disciplina que trata desses conhecimentos; é, igualmente, atividade profissional com muitas especializações – como jornalismo, publicidade – e fronteiras fluidas de campos do conhecimento que envolve.

Em artigo que trata da evolução e da natureza mutante da Ciência da Informação, Saracevic (1996) observa que a palavra comunicação tem mais conotação, maior uso em muitos e diferenciados contextos e maiores motivos de confusão do que a palavra informação.

Ressalta que ela significa tanto o processo (como objeto de investigação) quanto o campo (onde este objeto é investigado). Lembra que os estudos acadêmicos de comunicação são tão antigos quanto a filosofia e que os problemas deste campo foram tratados desde Aristóteles, em seus estudos da retórica voltada à natureza da comunicação; também foram abordados pelas pesquisas nas primeiras décadas do século XX, como suplemento à filosofia para responder aos aspectos da sociedade industrial e nas décadas seguintes no estudo da emergência dos meios de comunicação de massa e da propaganda. Este autor defende o estreitamento de relações entre os campos da Ciência da Informação e da Comunicação, destacando que é crescente a compreensão de que o fenômeno da informação e os processos de comunicação devem ser estudados juntos.

Comunicação é bilateral, exige troca – transmissão/recepção – entre os indivíduos/grupos/redes. Ao analisar a estrutura e funcionamento do discurso – do homem, o animal que fala – pelo uso da retórica – a arte da persuasão – Aristóteles oferece um modelo que resume os componentes da comunicação: locutor, o indivíduo (ou indivíduos) que produz a mensagem; discurso, o que o locutor produz para transmitir informações/idéias; ouvinte, aquele que ouve ou a quem se destina a mensagem. É o modelo zero da comunicação. Pode-se dizer que a comunicação não é neutra, ela ocorre a partir de uma interação, e que toda ação de comunicação tem um objetivo e pretende obter uma reação, nesta relação locutor/discurso/ouvinte.

3.1. Teorias – olhares de múltiplos ângulos

A pesquisa em comunicação reúne estudos sistemáticos de todos os meios, formas de informação e comunicação socialmente desenvolvidas. Invariavelmente relaciona-se com este núcleo emissor-mensagem-receptor, do modelo aristotélico. Especialmente a partir dos anos 1950/60, as investigações incluíram a questão dos meios. Ora encarados por um viés tecnicista, ora fundados na questão do sentido, esses estudos, em seu conjunto, permitem compreender a complexidade (MORIN, 2011) da organização de uma ação comunicativa e de informação orientada ao entendimento. Os estudos deste campo podem ser agrupados em sete paradigmas: funcionalista, matemático, crítico, culturoológico, midiológico/tecnológico, linguístico semiótico e dialético. O entendimento deste percurso de investigações é necessário para o desenvolvimento do que se propõe no modelo apresentado nesta tese.

Paradigma Funcionalista

Com forte influência de pesquisadores dos Estados Unidos, este modelo valoriza as pesquisas administrativas e empíricas, tenta entender a sociedade a partir das trocas ou relações sociais. Neste grupo se insere a Escola de Chicago, que vê a sociedade como produto da comunicação e que faz os primeiros estudos sobre os meios de comunicação de massa, relacionados com as comunidades étnicas da sociedade americana. As pesquisas relativas às questões de etnias foram desenvolvidas especialmente por Robert Ezra Park, jornalista e militante negro, para quem os meios de comunicação de massa redimensionam a realidade. Este grupo também estudou as relações de pessoas com laços íntimos, como famílias, vizinhos, colegas de trabalho, de escola, como o pesquisador Charles Horton Cooley. Por analisar grupos sociais, a metodologia utilizada em parte destas investigações é a etnográfica.

Ainda no viés funcionalista, inclui-se a Escola Americana Positivista, a mais focada nos efeitos provocados pelos meios de comunicação de massa. A este grupo estão ligados investigadores importantes para a pesquisa empírica, e referência em metodologia deste tipo de investigação, como Lazarsfeld, que estudou os efeitos dos meios de comunicação de massa em questões eleitorais; Kurt Lewin, com o estudo da comunicação em grupos e efeitos e pressão exercidos pelas normas; Lasswell, cientista político e Carl Howland, com o estudo de mudanças de atitudes. Também deste paradigma, a Teoria do *Two Step Flow* (Teoria do Fluxo Comunicacional em Duas Etapas) é criada a partir da observação do papel dos líderes de opinião, como filtros da informação, e considera que a mensagem atinge primeiramente esses líderes para depois chegar a um grupo maior. Neste campo, os estudos centraram-se na composição diferenciada do público e na mediação social do consumo. Há, também, a abordagem sistêmica, cuja linha de investigação – com trabalhos nos anos 1960 – foi responsável por cunhar o conceito de *feedback* no modelo da comunicação linear em um sistema orgânico.

O nome Funcionalismo, como caminho de investigação neste campo, surge em texto publicado por Lasswell, em 1948, sobre a Estrutura e Função da Comunicação na Sociedade. O conceito de função é base da abordagem global dos meios de comunicação em conjunto. A Teoria Funcionalista faz analogia entre corpo social e corpo biológico, em que cada parte ajuda a preservar o todo e o institucional mantém a ordem social. Para haver equilíbrio, por este paradigma, as partes devem trocar informação e se relacionar em vários níveis, para aumentar a cooperação.

...Lasswell desenvolveu estudo sobre a dinâmica social e o papel que nela desempenha a comunicação de massa, entendendo que os meios de comunicação de massa constituem conjunto de instituições cujo trabalho é essencial para a manutenção da ordem social. (TEMER; NERI, 2004, p. 56)

Pela Teoria Funcionalista, o conjunto em equilíbrio depende de partes que troquem informação, se relacionem e cooperem entre si. Cabe ressaltar que, embora a visão de equilíbrio muitas vezes esteja relacionada com a ordem burguesa, hoje pode-se pensar este equilíbrio em uma ordem coletiva e colaborativa de ação. Nesta perspectiva, a comunicação social é elemento fundamental ao sistema. Lasswell estudou a dinâmica social e o papel dos meios de comunicação de massa. Estes estudos buscam compreender a relação entre indivíduo, sociedade e meios de comunicação de massa.

Integrantes desta linha de investigação, Lazarsfeld e Merton incluem os estudos da função da comunicação no entretenimento oferecido pelos meios de comunicação de massa. Em 1940, empreenderam uma pesquisa sobre a função da comunicação social a partir de estudos sobre as eleições presidenciais nos Estados Unidos e definiram como funções da comunicação: atribuição de status e a normatização, acrescida de disfunção narcotizante (TEMER; NERI, 2004, p. 58). Com este grupo surge a Análise de Conteúdo, metodologia quantitativa aplicada sobre os conteúdos produzidos pela imprensa.

O interessante nesta metodologia de Análise de Conteúdo é que mais do que quantitativas, as pesquisas aproximaram-se de estudos sobre os processos e fenômenos socialmente vinculados de comunicação. Estas pesquisas salientam ligações entre a tendência individual e a teia de relações sociais de cada indivíduo; também levam em conta o papel de mediadores assumidos pelos líderes. O processo comunicativo passa a ser visto como algo estruturado socialmente: emissor e receptor são analisados como membros do grupo social em que vivem; os grupos sociais condicionam produção e recepção das mensagens e interferem na interpretação dos conteúdos; a ideia de que comunicação é persuasão perde força. Considera-se que a influência é recíproca e leva em conta a realidade dos grupos sociais. A análise de conteúdo³⁵ é ferramenta que pode ser utilizada para organizar a multivocalidade que reflete a diversidade da rede.

³⁵ Hoje há programas – abertos ou proprietários – que produzem rapidamente resultados de análise de conteúdo, sendo a mais popular delas a que apresenta como resultados as nuvens de tags que destacam graficamente os assuntos tratados por grandes grupos de pessoas.

Desdobramento da Teoria Funcionalista, a Teoria dos Usos e Gratificações considera o receptor um sujeito ativo, que busca meios de comunicação de massa e conteúdos para atender necessidades e desejos influenciados psicológica, social, ambiental e conjunturalmente. Esta exposição aos meios, inclusive, compete com outras formas de comunicação capazes de satisfazer o indivíduo. As pesquisas de Palo Alto, ou Colégio Invisível, também neste mesmo campo funcionalista, têm como princípios que a essência da comunicação reside nos processos de relação e interação; que todo comportamento humano tem valor de comunicação; e que é possível deduzir a lógica da comunicação observando-se a sequência de mensagens e a relação entre elementos e sistema. A investigação, por este viés, buscava analisar a comunicação com base nos vários níveis de complexidade, nos contextos múltiplos, nos sistemas circulares e na ideia de que emissor é tão importante quanto o receptor. Para estes pesquisadores, a comunicação é processo permanente que integra vários tipos de comportamentos, verbais e não-verbais, em um conjunto integrado.

Outro grupo de pesquisa funcionalista está relacionado com os Estudos dos Efeitos em longo prazo, para quem os meios de comunicação de massa afetam as ideias e ações do conjunto da sociedade, pois tendem a influenciar como o indivíduo organiza a própria imagem no ambiente social. Esta linha utiliza metodologias integradas e complexas, para observar a construção do processo pelo qual o indivíduo modifica a representação da realidade e atribui quatro características aos meios de comunicação de massa: consonância, acumulação, onipresença e relevância (TEMER; NERI, 2004, p. 62).

Neste grupo dos Estudos dos Efeitos também se encontram pesquisadores relacionados com o *newsmaking*, a teoria construcionista da notícia em que o jornalismo é visto como espelho inerte no qual a sociedade se reflete. A mídia tem rotinas de produção e as análises são feitas por este viés, que se assenta na organização social e profissional dos jornalistas, sem aprofundar questões que envolvem o planejamento econômico e a programação política, por exemplo. É neste campo de investigação que nasce a figura do *gatekeeper*, o porteiro de Lewin, papel desempenhado pelo jornalista nas zonas de produção da notícia em que é necessário haver uma cancela, onde se seleciona o que será, ou não, publicado. Esta pesquisa, realizada em 1947, também apontou para o fato de que jornalistas tendem a seguir as normas e orientação ditadas pela linha editorial do jornal. Esses estudos referenciam os processos de produção, como os critérios de valor notícia substantivos, do produto, relativos aos meios de comunicação, ao público e à concorrência. (WOLF, 1995; TEMER; NERI, 2004)

Outro grupo relevante, dentro deste paradigma, é o que envolve a Teoria do Agendamento (*agenda setting*) de MacCombs e Shaw, segundo a qual os meios de comunicação de massa oferecem um cardápio sobre o que as pessoas devem discutir/pensar. (TRAQUINA, 1993)

3.1.2. Paradigma Matemático

Este modelo tem origem em pesquisadores de Exatas que buscavam entender e agilizar processos e troca de informações. Os matemáticos norte-americanos Claude Shannon e Warren Weaver são expoentes nesta linha, denominada Teoria da Informação. Eles estudaram a transferência de mensagens e desenvolveram essa teoria para solucionar as questões técnicas de armazenamento e circulação da informação. Destas investigações surgiram os conceitos de mensagem, informação, *bit*, *input/output*. (WOLF, 1995; TEMER; NERI, 2004)

Tecnicista, esta linha de investigação é centrada na eficiência do processo comunicativo e objetiva melhorar a velocidade de transmissão da mensagem. Não tem relação com o significado nem com a dinâmica social da comunicação; não tem relação com o sentido, nem possibilita entender a comunicação em toda a sua complexidade, mas oferece elementos que facilitam esse entendimento. Tem como foco a compreensão da dinâmica estrutural e a solução, uma engenharia, para a troca de informação em meios digitais. Este modelo é utilizado como suporte em várias pesquisas sobre comunicação, pois permite a investigação cuidadosa da forma de expressão sob o aspecto do sinal físico. Esta teoria é utilizada tanto pela Ciência da Informação, quanto pela da Computação, para resolver as questões que envolvem armazenamento, acesso e distribuição da informação.

Também neste paradigma, desenvolveu-se a Cibernética, a ciência que estuda o processo de obtenção do máximo de informação com o mínimo de distorções. Esta linha desenvolveu-se no final dos anos 1940, em paralelo com o trabalho do grupo de Teoria da Informação. No livro *Cibernética ou controle e comunicação no animal e na máquina*, de 1948, Norbert Wiener, o principal expoente desta linha, fala de uma sociedade futura que teria como base a informação. Para o pesquisador, que foi professor de Shannon, a informação é forma de organização cada vez mais controlada e eficaz. Este grupo é responsável pelo uso do conceito de entropia para a informação.

Enquanto a entropia aumenta, o universo e todos os sistemas isolados do universo tendem naturalmente a se deteriorar e perder seu caráter distintivo, a ir de um estado menos provável a um estado mais provável, de um estado de diferenciação e organização, em que há distinção e formas, para um estado de caos e indistinção. (TEMER; NERY, 2004, p. 81-82)

Entropia é a medida da desordem ou da imprevisibilidade da informação (HOUAISS; VILLAR, 2001, p. 1.169). Pode ser definida como a tendência da natureza de destruir o que está ordenado, precipitando a desorganização biológica e social. Para Wiener, a comunicação é essencialmente organizadora, ao atribuir significado a signos. Preocupado com a engenharia do processo, considera que as mensagens são, em si, formas de padrão e de organização. Comunicação é processo e sentido. Este paradigma preocupa-se com a primeira parte, e é deste ponto de vista tecnicista que considera a existência da sociedade da informação, uma sociedade de troca sem barreiras, em que a informação circule de forma livre, pois a sociedade da informação é incompatível com controle, censura ou desigualdades de acesso. (TEMER; NERY, 2004, p. 83)

3.1.3. Paradigma Crítico Radical

Os pesquisadores deste modelo estão ligados à reflexão sobre cultura, a partir da filosofia clássica alemã. Este paradigma associa a pesquisa sociológica às reflexões filosóficas que envolvem a cultura, a ética, a psicologia e a psicanálise de Freud, em oposição às aferições matemáticas, vistas como respostas simplistas do empirismo – crítica direta às pesquisas administrativas produzidas principalmente pelos norte-americanos. A principal corrente está ligada à Teoria Crítica, da Escola de Frankfurt, de viés marxista. Os primeiros trabalhos sistematizados e organizados sobre o papel dos meios de comunicação se dão em contexto claro de crítica ao capitalismo. Este grupo, formado por marxistas não-ortodoxos, se organiza em 1923, na Universidade de Frankfurt. Em meados da década de 1930, com a eclosão do nazismo, migram para Nova York, onde vão conviver com os pesquisadores empíricos. Voltam para a Alemanha em 1950.

Os investigadores da Escola de Frankfurt não tinham, por origem, vínculos com a comunicação. Pesquisavam a economia capitalista e a história do movimento operário. A partir dos anos 1930 passam a abordar a influência crescente da mídia e da cultura na formação do modo de vida da sociedade, sempre a partir da perspectiva marxista. Os

principais autores desta linha são Walter Benjamin, Theodor Adorno e Max Horkheimer, que oferecem uma reflexão pessimista e radical do século XX, o que é uma expressão da crise teórica e política das turbulências do mundo em guerra. Este grupo propõe uma teoria da sociedade entendida como totalidade e tem como ponto de partida a análise do sistema de economia de mercado e a crítica dialética da economia política, dentro dos fundamentos do materialismo.

A identidade central da Teoria Crítica é a construção analítica dos fenômenos que investiga. O conceito de comunicação de massa é substituído pelo de indústria cultural, do qual fazem parte os meios de produção e difusão direcionados ao público de massa: disco, livro, cinema, rádio, TV, imprensa, fotografia, reprodução de arte e publicidade, além de serviços audiovisuais. Para os pesquisadores da Escola de Frankfurt, a sociedade capitalista entrou em outro estágio, com a chegada dos meios de comunicação de massa. Fatalistas, consideram que esses meios tiram da classe operária a capacidade de refletir e de resistir ao sistema, e equiparam os efeitos da indústria cultural ao nazismo e ao stalinismo, um modelo em que o acesso à informação torna-se instrumento de dominação. Consideram que a indústria cultural sobrevive criando “necessidades” para o consumidor, que é um mero objeto da indústria.

Também está agrupada neste paradigma a Teoria da Espiral do Silêncio, da pesquisadora alemã Elizabeth Noëlle-Neumann. Esta teoria busca explicar a dinâmica das minorias silenciosas – os colégios invisíveis – nas sociedades democráticas: o instinto de sobrevivência faz com que o cidadão comum siga a opinião e o comportamento do que pensa ser a da maioria da população, o pensamento dominante.

Herdeiro da Escola de Frankfurt, o filósofo e sociólogo alemão Jürgen Habermas, propõe, em 1981, a Teoria da Ação Comunicativa, um dos pilares do modelo proposto nesta tese. Para Habermas, a comunicação pode servir de base para a reconstrução racional dos fundamentos da vida social. Ele parte do pressuposto de que a clareza nas palavras é uma garantia de entendimento, uma vez que se apóia na compreensão mútua entre indivíduos que agem em busca de um consenso. Esta linguagem clara é obtida a partir da razão comunicativa, que valoriza a interação dos sujeitos, em oposição ao que ele denomina de razão instrumentalizada para a persuasão, em que a comunicação está relacionada com a busca pelo poder. Para ele, a razão comunicativa é a forma de interação social em que os planos de ação dos indivíduos são coordenados pela troca de atos comunicativos, os participantes são capazes de construir um universo simbólico orientado para o entendimento mútuo. Esse entendimento

de que fala Habermas se dá em torno de uma situação prática, a partir da qual há um acordo na coordenação dos planos de ação e da execução. A razão comunicativa é uma razão dialógica.

3.1.4. Paradigma Culturológico

Muito próximo da Teoria Crítica, e também de viés marxista, este modelo trabalha o conceito de hegemonia (Morin participa, nos anos 1960) e busca compreender como a cultura de massa interfere na vida social e cotidiana. As pesquisas utilizam a análise estrutural da mensagem para superar as limitações da análise de conteúdo e das abordagens empíricas quantitativas. Tem como conceitos básicos: estrutura, superestrutura, relação de produção, sobredeterminação (TEMER; NERI, 2004, p. 100). Neste paradigma se inserem os pesquisadores que estudaram a Cultura de Massa, o papel do consumo como espaço de realização do indivíduo, que esta visão de mundo comporta. Para este grupo, tudo é comunicação, e a sociedade vivia na era da comunicação total, que contamina e devora o indivíduo por meio da circulação permanente e vertiginosa dos signos.

3.1.5. Paradigma dos Estudos Culturais

A pesquisa nesta linha considera que a comunicação de massa tem sentido ideológico que só pode ser compreendido pela análise das mensagens, do papel dos sujeitos e dos meios na construção da identidade desses sujeitos. Os pesquisadores desta linha se interessam pela interação de diferentes culturas e identidades: a cultura hegemônica, ancorada na mídia e a cultura tradicional, ancorada em costumes e tradições. Desenvolveram estudos de recepção com base etnográfica. Concluíram que os meios de comunicação de massas não têm capacidade de manipular e provocar mudanças radicais no receptor. Também estudaram as minorias, mas a maior parte dos trabalhos publicados referem-se à importância dos meios de comunicação na construção da identidade. São criticados por abandonarem a noção de classes sociais. Nos anos 1990 estudam novamente a audiência, mas agora a partir dos grupos sociais.

A percepção da complexidade da prática cultural está na base do surgimento dos Estudos Culturais, a partir do Centre for Contemporary Cultural Studies, da Universidade de Birmingham, fundado em 1964. Os estudos do Centro ampliam o conceito de cultura para que

sejam incluídos dois temas adicionais. Primeiro, a cultura não como entidade monolítica, mas que se manifesta de forma diferenciada. Segundo, a cultura não significa simplesmente experiência recebida, mas experiência vivida. A questão relacional, ou seja, de que forma a cultura interage ou se relaciona com as práticas sociais, foi um dos pontos-chave da Escola de Birmingham, e um texto fundador desta concepção foi “Cultura e Sociedade”, de Raymond Williams. (LADEIRA, 2008, p. 55-56)

3.1.6. Paradigma Tecnológico (ou midiológico)

Marshall McLuhan e Harold Innis são os autores desta linha de investigação, também denominada Escola Canadense. Por esta corrente, o desenvolvimento humano é consequência de, ou está relacionado com o, desenvolvimento tecnológico. É um modelo histórico-técnico-evolucionista. Como outras correntes, até os anos 1950 este grupo produziu estudos de conteúdo das mensagens dos meios de comunicação de massas, com foco nos efeitos das tecnologias, vistas como aceleradoras de mudanças sociais. Para esta escola, as transformações das tecnologias da comunicação são a principal força da transformação cultural. Os pesquisadores buscavam entender como esses meios de massa articulam-se no processo básico de construção da sociedade, que é um processo de comunicação; eles também analisam os meios de comunicação a partir da ligação com as transformações antropológicas e simbólicas. Consideram que o desenvolvimento tecnológico é o motor do desenvolvimento social, que os meios de comunicação de massa afetam a sensibilidade individual e coletiva. Para estes investigadores, os meios de comunicação são aqueles que criam vínculos entre dois ou mais indivíduos, como moeda, roupa, fala, meios de transporte. Cabe ressaltar que durante muito tempo transporte e comunicação utilizaram os mesmos meios (WOLF, 1995; BRIGGS; BURKE, 2004; TEMER; NERY, 2004).

Para McLuhan e Innis, os meios de comunicação determinam o espaço social em que o homem vive e o desenvolvimento de cada um dos meios de comunicação exerce influência na ação social do indivíduo e na própria estruturação social, transformando o modo de o homem entender a si mesmo (TEMER; NERY, 2004). Também consideram que o ambiente criado pelo homem é sua segunda natureza, que esse ambiente é condicionado pela tecnologia que ele domina, que as novas tecnologias de comunicação impactam física e socialmente a estrutura da relação espaço-tempo e o modo como o homem organiza o raciocínio e a vida.

Defendem, ainda, que as transformações tecnológicas passam a gerar implicações políticas e ideológicas. Comunicação é poder.

A Escola Canadense, que desponta na investigação sobre as tecnologias, faz uma releitura da história da humanidade a partir dos meios de comunicação utilizados e dos impactos produzidos pela tecnologia na percepção do mundo e nas conseqüências na organização social. Os estudos destacam o caráter subliminar dos efeitos dos meios de comunicação de massas cuja implantação pode modificar ou controlar culturas inteiras. McLuhan chama de “idiotas tecnológicos” os que estão centrados no conteúdo, e diz que o mesmo conteúdo em diferentes meios, terá efeitos diferentes, aqui ele utiliza o conceito de meios como extensão do homem. McLuhan desloca o foco dos estudos do conteúdo das mensagens, para o estudo dos meios e considera que os efeitos de um meio são inseparáveis do próprio meio, portanto, controlar o meio pelo conteúdo é ilusão. Com isso, inverte a maneira de olhar a sociedade. Por este viés tecnicista, a atuação dos meios de comunicação de massas é fator fundamental ao processo histórico.

As novas tecnologias são consideradas fatores que modificam a sociedade, gerando mudanças comportamentais significativas. O mais importante é o tipo de impacto que as tecnologias provocam nas relações humanas, como no mundo do trabalho. Para os investigadores desta Escola, a mecanização fragmenta o trabalho, o indivíduo perde o controle sobre o produto final; a automação, por sua vez, quebra a fragmentação e promove a integração. O fim da mecanização torna os processos produtivos simultâneos. Para esta Escola, os meios de comunicação eletro-eletrônicos geram um relacionamento pré-Gutenberg – oral, fragmentado, não-linear – e este novo mundo, ligado pela tecnologia, torna-se a aldeia global. Este tema é recorrente nas pesquisas que envolvem a sociedade em rede nos ambientes digitais. Criticado na época, como “modismo”, hoje o conhecimento desta Escola tem sido reavaliado, especialmente no que diz respeito à natureza simbólica do processo de comunicação a partir da introdução do computador e internet. (WOLF, 1995; TEMER; NERI, 2004)

Estão nesta linha os pesquisadores do ciberespaço. Em comum, estes investigadores – entre os quais se encontram Alvin Toffler e Pierre Lévy – concordam que as novas possibilidades de comunicação e de representação marcam o fim da modernidade e início da configuração de uma era digital, que abre caminho para transformações sociais no âmbito do espaço e do tempo e, em decorrência, das consciências. O mundo está mais perto do imaginário, do lúdico, do sonho. Não são apenas novas formas de contato social, há uma nova

ética comportamental, novos costumes, condutas, formas de cognição e até de manifestações sensoriais. O ciberespaço é o espaço das comunicações de convergência de todos os meios de comunicação por meio das redes de comunicação e das interconexões entre computadores multimídia (hoje multiplicados em uma massa de mídias como smartphones, TV digital, tablets etc.).

3.2. Comunicação Extensiva no universo multimodal

Elemento fundamental ao utilizar o Modelo para planejar a ação comunicativa e de informação nas redes é a linguagem plástica da informação em um processo que orienta as ações verificadas no contexto da comunicação eletrônica em rede, que Simeão (2003, 2006) denomina Comunicação Extensiva, que se caracteriza por ser processo aberto, cooperativo, horizontal e instável com o objetivo de solucionar problemas que atingem emissores e receptores de conteúdo. Esta comunicação transitória tem regras flexíveis; a interação emissor/receptor se dá pela lógica hipertextual, pontual e com objetivo em metas; e a interação emissor/receptor é efêmera, sem estoques, em constante mutação.

Simeão (2006) criou três grandes indicadores que orientam a política de informação e acervamento, bem como a construção de tal processo: a interatividade, a hipertextualidade e a hipermediação. Em seu Modelo de Comunicação Extensiva também considerou que contexto e ambiência podem ser analisados em pesquisas que se propõem avaliar produtos ou serviços de informação. De acordo com a autora, o indicador da interatividade estaria vinculado aos serviços que agregam os usuários e grupos de pessoas, os dois seguintes são atrelados à prática de formatação de documentos e organização e uso dos conteúdos multidimensionais disseminados.

Diante dos padrões orientadores que tentam estabelecer a igualdade nos procedimentos das redes virtuais mais formais, por exemplo, é preciso observar a diversidade que caracteriza seus integrantes e também os objetivos e interesses que os motivam a permanecer naquele sistema ou rede. No modelo de Comunicação Extensiva proposto por Simeão (2006), as trocas são realizadas em um campo de interação e de compartilhamento de dados multidimensionais. Sem hierarquias permanentes, a comunicação tem fluxo horizontal, ocorrendo basicamente a partir de dispositivos técnicos que dependem da internet. Apoiase em ferramentas e recursos de acesso (principalmente aberto) à informação, em caráter coletivo, e só evoluem com a adesão e competência de seus usuários. Os atributos da

Comunicação Extensiva, segundo a autora, são: **interatividade**, vista como a possibilidade de diálogo entre o usuário e o sistema e de usuários entre si através do sistema; **hipertextualidade**, que refere-se à possibilidade da interconexão de conteúdos múltiplos; **hipermídiação**, uma combinação da informação em suas múltiplas dimensões – texto, áudio, imagem estática e em movimento combinam-se para gerar um conteúdo de lógica discursiva não linear.

É importante associar os indicadores exemplificados a partir do modelo de Comunicação Extensiva com propostas de análise de redes. Esta definição de rede, inserida no Modelo de Comunicação Extensiva, diz respeito à rede completa e complexa em sua possibilidade máxima de interação. Mas a rede também é fragmentos, sub-redes, ou *clusters*, como denominam Wasserman e Faust (2009). Muitas dessas redes menores são fortemente relacionadas com os modelos tradicionais de organização, hierarquizada em organogramas e submetida a planos e metas. Essa forma de organizar relações, que não tem a horizontalidade como única forma de estruturação ainda é forte e contamina as novas propostas de organização em coletivos, ou em atuação individual.

Também é importante refletir e planejar para a ação de comunicação contemplando a decomposição da informação como documento em seus elementos constitutivos (MIRANDA; SIMEÃO, 2003). Este modelo de interação de documentos se aplica em todos os campos, e não apenas no da Ciência da Informação e deve-se levar em conta que o conjunto de documentos, com sua diversidade de tipos, conteúdos, formato e suporte.

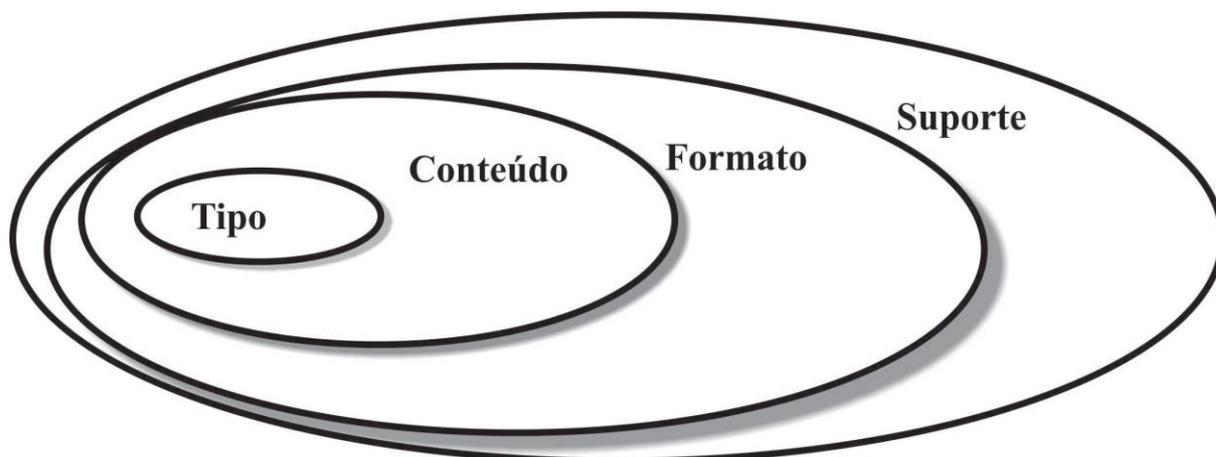


Figura 4 – Constituição da informação como documento. Fonte: Simeão e Miranda, 2003.

Tipo – Tipologias, Nomenclaturas, chamadas que predeterminam os modos de produção e uso (individual e coletivamente).

Conteúdo – Parte substantiva do documento predeterminado pelo seu tipo, conformado às normas e condições de produção.

Formato – Programas de tratamento e exposição de dados que facilitam tanto a produção quanto a leitura dos documentos pelo público acostumado com códigos pré-estabelecidos.

Suporte – Parte visível e manipulável do documento, ou o documento propriamente dito, no senso comum. É a sua coisificação ou expressão física como produto, pode ser um impresso, ou uma rede eletrônica. (MIRANDA; SIMEÃO, 2003)

3.2.1. Animaverbivocovisualidade – o AV3

Além dos três indicadores de Simeão (2006), a questão da Comunicação Extensiva também deve ser observada a partir de outros elementos, que constituem indicadores complementares, característicos da comunicação presente, que Miranda (2012) denomina animaverbivocovisualidade (AV3): a hiperatualização, a mobilidade, a ubiqüidade, a multivocalidade e o hibridismo (MIRANDA; SIMEÃO, 2013)³⁶. Segundo Miranda (2009) a verbivocovisualidade nasceu de idéia dos poetas concretistas na década de 1950, pela integração das artes e a hibridização dos recursos de criação literária, uma nova linguagem,

³⁶ Slide de apresentação “Comunicação Extensiva: o hibridismo e a animaverbivocovisualidade (AV3)

Antonio Miranda e Elmira Simeão Salvador, agosto de 2013”, no XI Cinform – Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação.

que exige a combinação de texto, voz e imagens numa mesma edição. A atual convergência tecnológica tornou isso banal e/ou mandatário.

Revistas que se apóiam em programas avançados de hipermediação (a exemplo da linguagem Hypertext preprocessor ou PHP, que geram bancos de dados e buscadores) permitem a associação obrigatória de textos, de som e de uma infinidade de imagens estáticas e em movimento, fundamentais para o registro do conhecimento de áreas, como física, matemática, artes, sobretudo, música e artes plásticas. Enfim, todos os campos da pesquisa científica dos tempos atuais, no que agora convencionaremos intitular era hipermoderna, no lugar da pós-modernidade. (MIRANDA, 2009)

Castells (2012) também classifica de multimodal a comunicação em ambientes digitais, o que permite fazer uma referência constante a um hipertexto global de comunicação, que pode ser mesclado pelo comunicador (qualquer indivíduo) segundo seus projetos concretos de comunicar.

Em artigo onde consolidam os resultados de dez anos de pesquisa em torno da questão teórica da Comunicação Extensiva, Miranda e Simeão (2014, p. 50) definem o AV3 como “um tipo de linguagem que se apresenta por meio da convergência tecnológica complementada pelo hibridismo de formatos e registros que desperta uma ação criativa e integradora de sentidos”. Por meio desta linguagem se constroem estruturas encantadoras, mas complexas em termos de conteúdo (e tudo o que envolve o acervamento para acesso permanente, em um contexto de mudanças constantes das tecnologias). No planejamento das mensagens, os elementos desta linguagem compõem o que os pesquisadores denominam “arquitextura”, uma combinação estética dos elementos criativos movidos pela ânima – a dupla relação entre o estético/criativo e a animação dos elementos mediados pela tecnologia.

3.3. A comunicação como amálgama da rede

3.3.1. Alteridade e o horizonte da incomunicação

A relação entre as pessoas nas redes – digitais, ou físicas – se dá por meio da comunicação. Para Wolton (2010, p. 11), a aldeia global, conceito cunhado por McLuhan nos anos 1960, é uma realidade para a tecnologia e para a informação. Ainda que, na opinião deste autor francês, o campo da Comunicação seja visto com suspeita de existir para seduzir e

manipular, não se pode falar em informação sem comunicação, sem a relação com o outro, sem a relação – com sintonia, ou não – entre emissor e receptor. Nunca, como neste meio século pós-McLuhan, afirma o autor, houve tantos indivíduos tentando se comunicar, e nem tanto dinheiro investido em tecnologias para a comunicação. As tecnologias também devem ser vistas como parte das redes, como atores (LATOURE, 1996; DEMO, 2012) que podem funcionar como facilitadores ou complicadores da comunicação.

Onipresentes em nossas vidas, as tecnologias desempenham papel essencial na emancipação individual e coletiva. Paradoxalmente, em um mundo saturado por informação, esta onipresença não é suficiente para reduzir as dificuldades lógicas para a comunicação. Não basta informar sempre mais, muita informação torna a comunicação mais difícil (WOLTON, 2010, p. 12). Por esta ótica, informação se concentra em mensagem, conteúdo, forma e meio; comunicação é relação: na comunicação, o mais simples tem a ver com informação e tecnologia e o mais complexo com o indivíduo e as sociedades. A comunicação diz respeito às relações em sociedade.

Há, nas relações sociais, movimento e repouso, isolamento e agregação, compulsão social e necessidade do isolamento. A comunicação se estabelece nessa dinâmica do móvel e do imóvel. Comunicar é deslocar. Toda mídia libera e cria constrangimentos no espaço e no tempo. A comunicação implica movimento de informação e movimento social: saída de si no diálogo com o outro e fluxo de mensagens carregadas por diversos suportes. (LEMOS, 2009, p. 28)

A sociedade moderna é complexa e transcende a perspectiva interna das abordagens da teoria da ação, tomadas da sociologia. Para Habermas (2010), os meios do “poder” e do “mercado” têm de complementar a comunicação lingüística que, somada a valores e normas é a fonte da solidariedade social. Esta divisão entre "poder" e "mercado" acaba por definir o desenho dos modelos de ação, pela ótica do pensador alemão. Ele contrapõe dois tipos de ação, a partir desta visão: a ação orientada para o entendimento e a ação orientada ao sucesso. Esta última, diz, é regulada pelas relações de troca – e tem regras sociais e institucionais – do mercado. Importante ressaltar que quando a rede define a execução de tarefas e atividades, cabem as ações voltadas para o sucesso (HABERMAS, 2010).

Neves (2014), em sua pesquisa interdisciplinar sobre o Estado Democrático de Direito, considera que pelo modelo de Habermas é possível conceituar o mundo da vida como a “moldura simbólica de referência da ação comunicativa”, em que cultura, sociedade e

personalidade constituem seus três componentes estruturais. O autor traduz o que diz Habermas sobre estes componentes estruturais:

...chamo *cultura* o acervo de saber no qual os participantes da comunicação, ao entenderem-se sobre algo em um mundo, abastecem-se de interpretações. Chamo *sociedade* as ordens legítimas através das quais os participantes da interação regulam sua pertinência a grupos sociais e, com isso, asseguram a solidariedade. Por *personalidade* entendo as competências que tornam um sujeito capaz de linguagem e de ação, ou seja que o capacitam a participar de processos de entendimento e, neles, afirmar sua própria identidade” (NEVES, 2014, p. 69-70)

Os três componentes, de reprodução cultural, de integração social, e das competências do sujeito para participar de processos de entendimento, estruturam a ação comunicativa e se reproduzem por meio dela.

Ao se indagar sobre quais as condições necessárias para que milhões de pessoas se comuniquem melhor e consigam viver num mundo onde cada indivíduo vê tudo e sabe tudo com incontáveis diferenças – de língua, filosofia, política, cultura, religião – que dificultam a comunicação e a tolerância, o sociólogo francês Dominique Wolton (2010) afirma que a demanda, nesta superabundância de informação, é a construção de sentidos na relação com o outro. É uma crítica ao viés que considera as TIC com poder para resolver tecnologicamente os problemas da Comunicação. Neste sentido, o desafio é menos compartilhar a comunicação e mais administrar as diferenças que separam as pessoas, tanto no plano individual, quanto no coletivo: o mais simples tem a ver com informação e tecnologia, o mais complexo com o indivíduo e as sociedades (WOLTON, 2010, p. 12-13).

O importante, nas redes – digitais ou físicas – é a relação humana. E esta relação se dá por meio da comunicação. Para Wolton (2010), a aldeia global, conceito cunhado por McLuhan, nos anos 1960, é uma realidade para a tecnologia e para a informação. O excesso de informação, junto com a falsa sensação de que nos comunicamos, proporcionada pelas TIC, não significa que nos tornamos uma aldeia global, mas que somos uma Babel. Não significa que somos uma Babel porque falamos línguas diferentes – porque isto a tecnologia resolveu. Ferramentas como o Google Translator® e Bing® traduzem automaticamente e, por ser sistema semântico, agregam as correções feitas pelos usuários do tradutor. Vivemos uma Babel porque não entendemos o outro. O excesso infotecnológico – que Wolton chama de “infobesidade” – traz essa dimensão restrita da comunicação: o outro está na dimensão da cultura, da política, da educação.

Esta realidade de excesso de tecnologia e de informação acabou por mostrar a fragilidade da comunicação, e o quanto ela se dirige ao desentendimento, num ambiente em

que o horizonte que se apresenta é o da incomunicação (WOLTON, 2010). A encruzilhada diz respeito às relações do indivíduo com o outro, e ao encapsulamento dos grupos de indivíduos no comunitarismo, ou chamando por outro nome, nos guetos. A questão é o outro. O pesquisador francês, que bebe na fonte de Habermas, defende a necessidade de criar estratégias de ação comunicativa para que este horizonte de incomunicação deixe de ser uma sina, a que estamos fadados, e que a incomunicação se administra por meio da negociação para a convivência.

Habermas (1989) diz que os tipos de ação são diferenciados segundo as referências ao mundo adotadas pelo indivíduo nas atitudes de eu, tu ou ele, que pode ser vista como a relação do "nós", uma questão presente nos debates que envolvem a comunicação compartilhada, e de produção colaborativa/coletiva, dos dias atuais. O autor alemão se apropria de Piaget e sua observação sobre o desenvolvimento infantil: a criança tem primeiro a perspectiva do observador, depois vai para a relação eu-tu, para depois chegar à interação entre eu-tu-ele. Este mundo social constitui-se de normas que estabelecem quais interações pertencem às relações interpessoais legítimas, este conjunto de normas vale para os sujeitos do mesmo mundo social.

Em tempos de globalização, o que está em jogo é uma profunda mudança no sentido da diversidade:

...isso implica um permanente exercício de reconhecimento daquilo que constitui a diferença dos outros como enriquecimento potencial da nossa cultura e na exigência de respeito àquilo que, no outro, em sua diferença, há de intransferível, não tangível e inclusive incomunicável. (MARTÍN-BARBERO in MORAES, 2004, p. 60)

3.3.2. Ação comunicativa para a cidadania

Para Habermas (2010) a sociedade moderna é complexa e transcende a perspectiva interna das abordagens da teoria da ação, tomadas da sociologia, com apoio na teoria da intersubjetividade, sem se apegar ao indivíduo solitário. Os meios do "poder" e do "mercado" têm de complementar a comunicação lingüística e essa comunicação lingüística, somada a valores e normas é a fonte da solidariedade social (HABERMAS, 2010). Esta divisão entre "poder" e "mercado" acaba por definir o desenho dos modelos de ação, pela ótica do pensador alemão. Ele contrapõe dois tipos de ação, a partir desta visão: a ação orientada para o entendimento e a ação orientada ao sucesso. Esta última, diz, é regulada pelas relações de

troca – e tem regras sociais e institucionais – do mercado. O interesse de Habermas, no entanto, foca-se no modelo de ação orientada para o entendimento mútuo, mas ressalta que o mundo da vida está regulado pelas normas da sociedade:

Um mundo social consiste em ordens institucionais que estabelecem quais são as interações que se inscrevem na totalidade das respectivas relações sociais autorizadas; e todos os destinatários de um tal complexo de normas encontram-se associados ao mesmo mundo social. (HABERMAS, 2010, p. 150)

Habermas identifica dois modelos de ação comunicativa: orientada para o êxito/sucesso ou para o entendimento (2010, p. 141). No primeiro caso, que ele denomina modelo estratégico de ação, relaciona-se com troca e poder, com influência recíproca. No segundo, as ações se orientam pela busca de entendimento mútuo. Para o autor, o processo de vida da sociedade é processo de produção mediado por atos de fala no que ele chama de mundo da vida. Para conceituar adequadamente a reprodução simbólica do mundo da vida, a partir da perspectiva da ação orientada ao entendimento, Habermas propõe que se faça a identificação das referências ao mundo em que se enquadram os sujeitos que agem de forma comunicativa, com o foco em como esta ação comunicativa contribui para a conservação e geração do mundo da vida (HABERMAS, 2010). É a identificação de perfil e contexto dos sujeitos que se comunicam.

A partir das teorias sociológicas da ação, Habermas (1989) identifica os mecanismos de coordenação de ações: a análise parte da perspectiva interior do ator; a ação se apoia em interpretação das situações; na execução do plano, o sujeito resolve uma situação; essa situação é fruto da interpretação do sujeito, do que ele considera relevante entre as possibilidades do mundo que o cerca; os participantes da interação devem ter no mínimo um conhecimento concordante. Neste sentido, o saber comum constitui o mútuo acordo, que resulta do reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade criticáveis, significa que as partes aceitam um saber como válido. Este convencimento não se dá, necessariamente, pela expressão da verdade. Um indivíduo pode convencer o outro a partir da mentira (HABERMAS, p. 140).

Na ação orientada ao entendimento mútuo, as interações sociais são mais ou menos cooperativas e estáveis, os participantes desta interação podem coordenar planos de ação, para que um possa acrescentar sua ação à do outro, evitando conflitos. Na ação orientada para o

sucesso essas interações são mais ou menos conflituosas ou instáveis, porque os sujeitos tentam alcançar o objetivo influenciando externamente sobre a decisão dos outros, vistos como adversários. Nesse caso, as relações se dão no campo estratégico e o grau de cooperação resulta de faixas de interesses (HABERMAS, 1989, p. 164). Segundo Castells (in MORAES, 2004) pesquisas realizadas na Universidade de Berkley mostraram que as comunidades virtuais ligadas por tarefas, para fazer coisas ou por interesses comuns obtêm maior êxito. São ações para o sucesso, movidas pelo entendimento na rede em torno de objetivos comuns.

O modelo de ação comunicativa orientada para o entendimento pode ser transposto para o mundo de hoje, onde há intensas trocas de informação, em tempo real, entre diferentes plataformas, boa parte delas em ambiente digital. Nesta segunda década do século XXI, o espaço digital da rede não está mais limitado ao computador, está nos celulares inteligentes (*smartphones*) nos *tablets*, nos aparelhos de tevê conectados à internet e de jogos eletrônicos para serem jogados coletivamente em rede. Ainda no final dos anos 1990, quando as possibilidades tecnológicas de uso das redes eram limitadas, Castells (1999) apontava para a diversificação da audiência de massa, com a mudança de hábitos para ver filmes, ouvir música. As pessoas passaram a filmar os eventos a produzir mais do que álbuns fotográficos, justificou o autor. Hoje, essa produção de informações em qualquer formato é compartilhada imediatamente, seja com uma seja com muitas pessoas, via diferentes suportes de transmissão e ou mídias de informação em rede.

Neste novo sistema de mídia, a mensagem é o meio, pois as características da mensagem, explica Castells (1999), é que moldarão as características do meio. O autor trabalha aqui com os mesmos conceitos cunhados por McLuhan. E contrapõe ao conceito mais difundido – e não necessariamente compreendido – do autor canadense de que a tecnologia nos traria a aldeia global: “Não estamos vivendo em uma aldeia global, mas em domicílios sob medida, globalmente produzidos e localmente distribuídos” (CASTELLS, 1999, p. 426). Hoje, tempo de comunicação instantânea global na palma da mão, os conceitos de concentração de produção e distribuição de informação local e/ou globalmente, precisam ser aprofundados.

3.3.3. A organização da Comunicação

A compreensão das relações na rede e das necessidades e habilidades dos indivíduos que compõem esta rede possibilita desenhar estratégias complementares de ações de

comunicação e de informação. É possível criar plano de comunicação integrada para relações fluidas e horizontais (a rede em torno de um interesse comum), desde que se observe – a partir do indivíduo, a rede e as relações em rede – a organização do espaço digital: a definição dos objetivos da rede, dos elementos visuais para a rede, dos ambientes de acesso e acessibilidades, entre outros elementos.

3.3.3.1. A Comunicação organizacional

A comunicação nas organizações surge no final do século XIX, início do XX. Nasce por meio de ações pulverizadas e compartimentadas. É o instrumento do capital para a comunicação com a sociedade e com os trabalhadores.

Comunicação Integrada está ligada ao esforço de se utilizar a comunicação como ferramenta para harmonizar os conflitos internos da organização, sobretudo os que envolvem a tensão capital-trabalho, bem como tornar a imagem da organização aceita pela sociedade. (GERALDES, 2014, p. 134)

O conceito de comunicação integrada surgiu como contraponto às ações fragmentárias e compartimentadas da comunicação e na relação com a sociedade, além de ações positivas “também cabiam a mentira e a corrupção de jornalistas” (GERALDES, 2014, p. 134). Os boletins internos surgem como resposta ao crescimento dos movimentos sindicais em defesa dos direitos dos trabalhadores. A função destes boletins era fazer o empregado vestir a camisa da empresa. Era o último recurso, antes que a organização recorresse a demissões de repressão (GERALDES, 2014). A comunicação integrada também tem o sentido de complementaridade e diálogo entre as várias habilitações da comunicação. Como observa Geraldes, ao refletir sobre a esfera política na política de comunicação nas organizações nos tempos atuais, “ a integração exige que problemas e desafios complexos sejam abordados de forma também complexa” (Idem, p. 135).

Na visão de Kunsch (2003), é através das organizações o indivíduo consegue ampliar as aptidões, aproveitar melhor habilidades e conhecimento de cada um. Neste sentido, as redes digitais constituídas em torno de objetivos comuns podem ser consideradas organizações, pois que constituem “aglomerados humanos planejados conscientemente que passam por processos de mudanças e se reconstróem sem cessar e visam obter certos

resultados” (GOULART; CUNHA, 1999, p. 57). É preciso levar em conta os fatores condicionantes neste processo: as pessoas; a estrutura, com correspondentes hierarquias e divisão do trabalho, quando houver; a tecnologia do processo de trabalho; os objetivos desejados; o ambiente; as fontes e os receptores. Integrantes da Comunicação Organizacional, estes conceitos são fundamentais para a construção de ambientes que atendam às estratégias de ações de comunicação em rede nos ambientes digitais. A comunicação na rede, se observada como uma organização fluida e horizontal em que os indivíduos se relacionam por objetivos comuns, também pode ser contemplada pelo planejamento.

...é também no ambiente das organizações que se manifestam as interações simbólicas e culturais. Neste aspecto, tal como os indivíduos, grupos sociais entendidos como organizações voltadas para determinados fins experimentam o mundo e atuam nele a partir de interações simbólicas, perpassadas pela linguagem, e as fronteiras (sub) culturais, que se inter-relacionam dinamicamente, em um movimento de organização/desorganização em vários níveis. Esses grupos, por si só, constituem-se como organizações e, portanto, relacionam-se de novas formas, adaptadas a condições transitórias sociais, de trabalho e produção. (GUAZINA; BELISÁRIO, 2012, p. 131)

Mesmo virtualmente, o indivíduo depende das organizações e é através delas que ele consegue ampliar as aptidões, aproveitar melhor habilidades e conhecimento de cada um. As organizações são formadas por pessoas com o próprio universo cognitivo, maneira própria de ver as coisas e a cultura organizacional deve estar neste contexto e ser analisada de uma perspectiva individual, grupal, organizacional e sociopolítica (KUNSCH, 2003). A forma de estruturação permite viabilizar a coordenação de atividades, gestão de pessoas e desempenho das organizações rumo aos objetivos traçados por elas. Este campo trabalha, em geral, com o que Habermas (2010) denomina comunicação para o sucesso, focada em atingir determinadas metas. Kunsch (2003) utiliza o termo “ad hocracia” cunhado por outros estudiosos do tema para definir as organizações (em contraponto ao tipo ideal, de Weber, de burocracia): estrutura grandemente orgânica; pouca formalização, grande especialização horizontal, tendência a agrupar especialistas em pequenas equipes; apoio nos instrumentos de interligação, que é chave para os mecanismos de coordenação intra e entre equipes; descentralização seletiva – dentro e para equipes, localizadas em diferentes pontos, com várias combinações de gerentes e peritos de assessoria e de operação.

O sistema organizacional se viabiliza graças ao sistema de comunicação para contínua realimentação e sobrevivência. A estrutura organizada da comunicação é fundamental para o processamento das funções administrativas internas e do relacionamento das organizações com o meio externo. Kunsch (2003) aponta alguns fatores que comprometem a comunicação: excesso de informação (e meios) e sobrecarga de comunicação. Ela também identifica os tipos de comunicação: intrapessoal, interpessoal, organizacional e tecnológica.

A elaboração de um plano de comunicação integrada, na construção coletiva de uma rede – em geral, iniciada informalmente e depois mais estruturada em torno de temas e regras de convivência coletivos – trará melhor qualidade para a troca e produção colaborativa e democrática de informação e de conhecimento. Nesse plano cabem a organização do espaço digital, a definição de objetivos comuns, a escolha dos elementos visuais que representam este querer. Para definir os ambientes de acessibilidade universal em que a informação estará disponível, Miranda et. al (2012) consideram obrigatório responder às perguntas:

1. O que une as pessoas nesta rede?
2. Qual o interesse comum?
3. O que podem/fazem juntas?
4. O que cada indivíduo autônomo pode/quer fazer pela rede?

As redes têm como característica ser espaço que ultrapassam a delimitação desenhada pelo capital, pelas finanças, sendo lugar de encontro das minorias, de comunidades marginalizadas, de comunidades de pesquisa e trabalho educativo, artístico (MARTÍN-BARBERO in MORAES, 2004). Vista a partir da Comunicação, a solidariedade entre indivíduos na rede desemboca na construção de uma ética que se encarrega do valor da diferença, articulando a universalidade humana dos direitos, à particularidade dos modos de percepção e de expressão. Esta ética da comunicação (MARTÍN-BARBERO, idem, p. 74), está na linha traçada por Habermas e traz a possibilidade de encontro de luta contra a exclusão – social, política e cultural – que se impõe às maiorias pobres e às minorias étnicas.

Uma rede sem fluxo de informação não existe, está morta, ainda que muitas vezes mantenha-se estampada em um site que se assemelha a um poster digital, um retrato na parede virtual. A elaboração do plano de comunicação coletivo da rede digital deve ter como foco definir bases de funcionamento – ético, estético, organizacional e funcional – dessa rede e

pode se utilizar de instrumentos da comunicação institucional (KUNSCH, 2003), como: a administração dos fluxos de informação; a utilização do modelo jornalístico (narrativa e organização de produção coletiva) para publicação de informações e contato com o público; o contato com a mídia tradicional/profissional; o uso da propaganda institucional, quando se fizer necessária pois é paga, para divulgar as realizações institucionais; a criação de imagem e identidade da rede; a editoração multimídia, com padronização visual para fortalecer e fixar a imagem e a identidade da rede; a criação de espaços (e produtos, também) para o aprender a aprender, a formação permanente de competências instrumentais, cognitivas e sócio-comunicacionais. Há necessidade de um novo tipo de planejamento:

A ideia tradicional de planejamento de Comunicação tem sido insuficiente para abarcar os vários níveis de complexidade da sociedade contemporânea, o que indica a necessidade de criarmos novas formas de ação e reação que consigam abranger a ideia do risco em sua própria concepção. Consideramos que planejar deva ser entendido como um movimento circular de compreensão das interações culturais entre os diferentes grupos sociais e as diferentes organizações, e de definições do que é mais significativo para as organizações em determinado momento, isto é, em condições eminentemente transitórias de atuação. (GUAZINA; BELISÁRIO, 2012, p. 135)

Geraldes (2014) observa que as Políticas de comunicação são fruto da transformação de valores, princípios e diretrizes das organizações em fundamentos da comunicação dessas instituições. Ela categoriza quatro questões básicas que envolvem a construção desta política: a relação da organização com a sociedade, com o Estado, com o cenário e com os diferentes setores/segmentos com quem ela se relaciona. Estas questões apresentadas para as organizações, também são pertinentes para o planejamento na rede. A pesquisadora considera que há três esferas que envolvem pensar e planejar a Comunicação nas organizações: 1) tático-operacional, que diz respeito ao fazer; 2) estratégica, referente ao planejar; e 3) política, que é o espaço da negociação, onde o conflito é parte integrante.

A terceira esfera, para ser viável, defende Geraldes (2014), deve se apoiar em ações de educação para a comunicação e para isto é necessário abrir espaço para a escuta. Ela propõe que se deve educar para os meios, ou leitura crítica da mídia; que se deve estimular a relação dialógica, à fala de todos. Esta comunicação deve incluir a criação de espaços e de mecanismos para questionamentos, críticas, comentários. A pesquisadora considera que

quando a organização é generosa em dividir informações, ela colabora na formação de profissionais mais envolvidos, e que isto significa estimular um público crítico.

3.3.3.2. Organizar a Comunicação Extensiva na complexa (des)organização da rede

Planejar para a teia horizontal e sobreposta é organizar as arquiteturas de comunicação voltadas à promoção do entendimento e à oferta de serviços que orientem e facilitem a busca, acesso, uso da informação com ética e visão de pertencimento planetário. Este planejamento deve se apoiar no contexto oferecido pela Comunicação Extensiva (SIMEÃO, 2003; 2006) e pela linguagem do AV3 (MIRANDA et al, 2012); deve considerar, também, que os indivíduos trocam e se ocupam da produção e do intercâmbio de informação e de conteúdo simbólico em todas as sociedades: “Das cavernas ao chip, a produção, armazenamento e circulação de informação e de conteúdo têm sido aspectos centrais da vida social” (THOMPSON, 1998, p. 19).

3.4. O jornalismo – linguagem e estrutura de produção coletiva

No campo da Comunicação, cabe lançar mão do conhecimento do jornalismo para produção de sentido na rede – pela estrutura narrativa e/ou pelas práticas profissionais de produção coletiva – com o objetivo de amalgamar as relações dos indivíduos na rede. A publicação e reprodução de notícias de interesse da rede, feita de modo colaborativo, aumenta o fluxo e a participação nos ambientes da rede. A lógica de produção jornalística, baseada na frequência, novidade, regularidade e cumprimento de prazos pode orientar o fluxo de informações em redes digitais. O jornalismo tem normas profissionais e rotinas produtivas bem definidas. É uma ocupação que se organiza horizontalmente (embora tenha, ao mesmo tempo, hierarquias bem delineadas para a produção) e que faz (ou deveria fazer) uma separação entre conteúdo editorial e notícia (ADGHIRNI; RUELLAN, 2009). A ocupação se orienta ao serviço público (HALLIN; MANCINI, 2006) e se destina a prover informações de modo regular, sob a forma de notícias a uma audiência (JORGE, 2011).

O jornalista escolhe os dados que serão divulgados e os hierarquiza segundo o próprio conceito de importância (os valores-notícia) e organiza esta importância de forma estruturada (como a pirâmide invertida, símbolo do jornalismo informativo). Os jornalistas têm cultura e

postura próprias na relação com a sociedade. Por esta cultura profissional, os jornalistas devem ser objetivos e imparciais e devem ter o dom do equilíbrio. O espaço em que o jornalista opera é de cuidado com a ética, os direitos humanos e os direitos autorais. Ele é responsável por organizar e dar sentido ao caos informativo (TRAQUINA, 1993; WOLF, 1995; SOUSA, 2000; JORGE, 2011; PEREIRA; ADGHIRNI, 2011). O ethos profissional do jornalista atravessa a fronteira dos historiadores:

...o jornalista é um indivíduo apressado, que relata fatos juntados, que acredita entregar a vida em estado bruto, mas que a simplifica e desfigura midiatizando-a em jato contínuo, que recolhe material de qualquer jeito e inventa fontes sem poder tratá-las. (RIOUX in CHAUVEAU, 1999, p. XX)

Para dar conta da complexidade da experimentação em jornalismo, um referencial teórico importante vem da sociologia do jornalismo. Brin, Charron e Bonville (2007), pesquisadores canadenses, caracterizam quatro períodos na história do jornalismo norte-americano (Canadá e Estados Unidos, na verdade), cada um deles marcado por um modo específico e singular de conceber e de praticar o jornalismo:

- **jornalismo de transmissão**, praticado no século XVII, com difusão de correspondências, anúncios e outros conhecimentos, em que o impressor age como elo entre fontes e leitores;
- **jornalismo de opinião**, do Século XIX, reflexo das transformações das instituições da sociedade, em que o gazeteiro / editor põe o jornal a serviço das lutas políticas;
- **jornalismo de informação**, que surge no final do século XIX e se consolida no século XX, quando as mudanças das condições técnicas e econômicas ampliam as possibilidades de coleta e de difusão da notícia; e
- **jornalismo de comunicação**, a partir dos anos 1950 do século XX, em que a informação circula a uma velocidade e com um consumo tal que os acontecimentos podem ser relatados ao vivo e na sua continuidade, ao passo e à medida de seu desenrolar. Começou com o rádio e ganhou as proporções de hoje pela internet.

O jornalismo de comunicação, defendem os autores, é contemporâneo das técnicas de transmissão eletrônica e, eventualmente, digitais, das mensagens escritas ou audiovisuais. As mídias de informação eletrônicas – como rádio, tevê e internet – asseguram a transmissão da informação quase sem embargo e, eventualmente, sob encomenda. O presente é o tempo do jornalismo de comunicação: presente ao vivo, da informação contínua, do comentário sobre o acontecimento recente ou em curso. De qualquer forma, o passado e o futuro não estão totalmente ausentes pois, no discurso jornalístico podem vir a ser uma fonte de referências para o presente, um arsenal de metáforas e alvo de conotações diversas. (BRIN, CHARRON; BONVILLE, 2007)

O jornalismo é produto cultural, um subconjunto da produção midiática. Os jornalistas se relacionam com as fontes de informação e se dirigem ao público pelas práticas culturais e valores. Segundo Jean de Bonville (in BRIN; CHARRON; BONVILLE, 2007), há um contrato de comunicação entre os agentes: editores, redatores, leitores, fontes de informação e fontes patrocinadoras. As condições de produção definem os termos de um tipo de convenção tácita que liga os atores do sistema de informações: jornalistas, fontes e público. Pode-se dizer que nesta rede o que une as pessoas é o interesse pela notícia.

A este “jornalismo de comunicação”, dos pesquisadores canadenses, Martins (2013) denomina “pós-jornalismo”, que apresenta como uma hipótese de trabalho, “formulada face a indícios empíricos de que o jornalismo ‘atual’ passa por mudanças estruturais, tanto por questões de sobrevivência econômica e tecnológica, quanto por uma constante necessidade de legitimação social e política, que ultrapassa em muito a sua inserção no mundo das trocas mercadológicas”. Para o autor, por esse novo paradigma, “é preciso ir além dos fatos, é preciso recobri-los de contexto, de utilidade pública, transformando-se a função noticiosa numa espécie de serviço público” (MARTINS, 2013, p. 12).

Na rede, o jornalista é um autor que hoje, profissionalmente, busca entender o próprio lugar de fala, diante das mudanças estruturais por que passa o Jornalismo (PEREIRA; ADGHIRNI, 2011; MARTINS, 2013). O jornalista se posiciona mais como autor, mas seu trabalho é fonte, quando republicado em um blog, por exemplo. Ao ler os comentários de leitores, ocupa a posição de público. Na rede, o papel do jornalista é predominantemente de serviço e tem que se dispor a um diálogo com os outros participantes da rede. A interatividade é obrigatória no espaço de uma rede social. A interdisciplinaridade é parte deste campo de produção de conhecimento, o jornalismo online, por exemplo, depende de muitas outras disciplinas – de diferentes campos – para poder atingir o objetivo de gerar, junto com o

público, as informações que este mesmo público necessita. Esta produção colaborativa se dá tanto em empresas jornalísticas quanto em qualquer outro tipo de redação – de assessoria de imprensa, de mídia das fontes (SANT’ANNA, 2006). Este diálogo também se dá em redes sociais³⁷.

Nos anos 1990, o surgimento da internet trouxe uma pergunta crucial: o jornalismo vai acabar? O que a primeira década dos anos 2000 indicou foi um processo acelerado de transformação, principalmente por causa do desenvolvimento das tecnologias capazes de produzir equipamentos cada vez mais velozes, menores e com grande capacidade de armazenamento na máquina ou em arquivos virtuais – pessoais ou corporativos. Também têm surgido possibilidades múltiplas de interfaces, em que as redes sociais, neste início de segunda década do século XXI, têm se apresentado como novos formatos a trazer questionamentos sobre o papel do jornalismo e do fazer jornalismo, embora as redações tradicionais e o capital simbólico da imprensa – a credibilidade sobre o que publica – ainda sejam de extrema relevância.

Ao discutir a qualidade no jornalismo, a partir de reflexões sobre a produção de notícias e o papel do jornalista hoje, Thaís Jorge (2011) ressalta o fato de as notícias ganharem visibilidade, velocidade e possibilidades extras com a internet. Possibilidades que significam uma exposição maior do jornalista no contrato estabelecido com o leitor, que, neste contexto, põe em dúvida o trabalho do jornalismo e almeja participar dele. Este leitor mais participante tem o jornalista e o jornalismo no imaginário alimentado por dezenas de anos por reportagens de televisão, rádio, jornais e revistas – agora também na internet – e retratado no cinema, seriados, novelas, comédias e em paródias pseudojornalísticas como os programas de entretenimento do CQC e do Pânico³⁸ e os telejornais “teen” da MTV³⁹, este último, por sinal, mescla as tecnologias da rede com a televisão e promove um diálogo interessante entre público e apresentadores.

³⁷ Esta questão será abordada no capítulo sobre tecnologias.

³⁸ Transmitidos pela Band, emissora paulista de TV de sinal aberto.

³⁹ Emissora paulista de TV de sinal aberto, franquia da MTV internacional, com foco em música e informação para jovens adolescentes.

3.4.1. Forças que fazem a notícia

A produção da notícia pode ser resumida em três etapas: coleta, seleção e apresentação. Cada uma delas tem rotinas articuladas e processos próprios de funcionamento. Para a Teoria do Newsmaking, de base funcionalista, a produção nos órgãos de informação tem a obrigação de tornar possível o reconhecimento de fato desconhecido como acontecimento notável, de elaborar formas de relatar acontecimentos sem dar tratamento particular a cada fato ocorrido e de organizar a informação no tempo e no espaço para que as notícias sejam trabalhadas de forma planejada (WOLF, 1995).

Em revisão da literatura sobre *newsmaking*, Souza (2000) propõe uma teoria unificada e defende que as notícias são resultado da interação de sete forças:

1. **Pessoal** – notícias resultam parcialmente das pessoas e de suas interações, da capacidade dos atores – autores, fontes e leitores – que nela e sobre ela intervêm;
2. **Social** – as notícias são fruto das dinâmicas e dos constrangimentos do sistema social (extra-organizacionais), particularmente do meio organizacional em que foram construídas e fabricadas. Dependem de fatores sócio-organizacionais e de tempo;
3. **Ideológica** – as notícias são originadas por conjuntos de ideias que moldam processos sociais, proporcionam referentes comuns e dão coesão aos grupos, normalmente em função de interesses, mesmo quando não são conscientes e assumidos;
4. **Cultural** – as notícias são produto do sistema cultural em que são produzidas, o que condiciona perspectivas e significação do mundo;
5. **Meio físico** – elas dependem do meio físico em que são fabricadas – o tratamento de texto é diferente no meio impresso e no eletrônico, mesmo em diferentes dispositivos móveis, por exemplo;
6. **Dispositivos tecnológicos** – dependem dos dispositivos tecnológicos usados no seu processo de fabrico. O meio eletrônico trouxe o fetiche da velocidade, o telégrafo provocou o surgimento do lide – denominação técnica do primeiro parágrafo de uma notícia;
7. **Histórica** – notícias são um produto da história e também sua referência.

No processo de fabricação das notícias, as rotinas são um conjunto de procedimentos que garantem ao jornalista, sob a pressão do tempo, produzir um fluxo constante e seguro de notícias e uma rápida transformação do acontecimento em notícias (SOUSA, 2000). Essas rotinas permitem, portanto, o controle sobre o trabalho. A produção da notícia também depende de negociação, como forma de resolver conflitos, buscando conciliar o que é bom para cada um. Num processo de formação permanente de competências, este fazer, que tem por objetivo assegurar a produção formal de informação com credibilidade, pode ser apresentado ao participantes da rede.

3.5. O leitor participante

A lógica da comunicação de massas estava atrelada à produção de informação – de cultura, entretenimento, notícia etc. – para um imaginado público médio, para um padrão, era como se produzia a informação de um para todos, as indústrias culturais reproduziam o padrão da indústria: linha de montagem para produtos padronizados (FONSECA, 2005). A comunicação na internet exige a revisão deste conceito. A produção de informação pode chegar à potência máxima de todos para todos, mas também é feita para um, para grupos, a partir de um, a partir de um coletivo.

Com a aceleração do desenvolvimento de programas e aplicativos que facilitam a participação e o compartilhamento, a relação entre o jornalista e o leitor passa a ser mais dialógica. Antes restrito a uma coluna específica, em que o texto enviado invariavelmente era editado para “caber” no pequeno espaço destinado às cartas dos leitores em jornais e revistas impressos, este novo receptor ganha relevância. O receptor, que nunca foi passivo, está cada vez mais ativo, podendo ser classificado de receptor/ator, pelo aspecto dinâmico com que participa dos ambientes digitais. A palavra-chave nesta relação é “negociação” e quanto mais os indivíduos são bem informados, mais criticam e negociam. (WOLTON, 2010)

Em artigo sobre os direitos de informar e ser informado, previstos no artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, Martins da Silva e Vilela (2013), classificam o espaço digital de nova ágora e localizam o papel do leitor neste espaço:

O público em si passa a ter identidade, subjetividade e propósitos de emancipação, inclusive, em relação à própria heteronomia da mídia. A pluralidade de fontes e o cotejo de opinião (ter opinião é um direito previsto

no artigo 19) tornam-se elementos intrínsecos a uma esfera argumentativa (dialógica e discursiva. E a comunicação deixa de ser simplesmente o que um polo emissor enviou para um polo receptor, para ser uma troca compartilhada de sentido. (MARTINS; VILELA, 2013)

Além deste novo leitor, é necessário observar os atores que influem, positiva ou negativamente, nos fluxos de informação, na comunicação em rede: o intermediador e o mediador –na perspectiva de que são atores que se comunicam no contexto do AV3. Martín-Barbero (in MORAES, 2004), considera que a comunicação midiática – e sua complexidade – traz a necessidade de compreensão dos processos que nos desafiam diariamente: os modos de sobrevivência das culturas tradicionais; as transformações aceleradas das culturas urbanas; os novos modos de estar junto; as relações entre o sistema educativo e difuso e descentralizado em que estamos imersos (in MORAES, 2004 p. 65-66). Ao tratar da cultura como uma questão da comunicação, Martín-Barbero diz que o papel do comunicador deixa de ser o de intermediário e passa ser o mediador. O intermediário é o emissor-criador, parte de uma pequena elite e as maiorias são meros receptores e espectadores resignados.

...a identidade individual ou coletiva não é algo dado, mas em permanente construção, e se constrói narrando-se, tornando-se relato capaz de interpelar os demais e deixar-se interpelar pelos relatos dos outros. (MARTÍN-BARBERO, in MORAES, 2004, p. 69)

No caso do mediador, é ele que torna explícita a relação entre a diferença cultural e desigualdade social, entre diferença e ocasião de domínio, e que a partir daí trabalha para fazer possível uma comunicação que diminua o espaço das exclusões, ao aumentar o número de emissores e criadores e não o de meros consumidores. Para Martín-Barbero, a prioridade deste comunicador mediador é ativar nas pessoas/grupos a capacidade de narrar/construir a identidade. Os indícios assinalados por Martín-Barbero apontam no sentido de que o modelo de ação comunicativa deve observar na relação ator/rede tanto o intermediador – aquele que irradia informação de uma determinada fonte para o coletivo – quanto o mediador – aquele que promove a inclusão do outro em sua complexa diversidade – de gênero, cultural, histórica etc.

CAPÍTULO 4. Tecnologia para a Informação e a Comunicação

A tecnologia – e especificamente as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) – integra este modelo desde o objeto, as redes sociais que se situam em ambientes digitais, e a partir de três perspectivas: conceitual, instrumental e metodológica. No campo conceitual situam-se os temas relacionados com o desenvolvimento da internet e da web, e as questões da cibercultura e redes. No instrumental, as soluções e desenvolvimento de ferramentas e serviços para o uso das TIC, bem como a oferta de formação de competências e habilidades para o uso dessas ferramentas e serviços. Na metodologia, para observar o indivíduo e suas relações em rede, o uso de Análise de Redes Sociais (ARS) – filha moderna da Sociometria, nascida nos anos 1930 com Moreno, no seio da Ciência da Informação.

As tecnologias oferecem soluções e problemas para o enfrentamento da comunicação e da informação em rede. Ao avaliar o ambiente contemporâneo da comunicação, Lemos (2013) ressalta o papel da tecnologia, num mundo em que o sujeito não mais depende de uma fonte emissora única de informação:

As novas tecnologias de informação devem ser consideradas em função da comunicação bidirecional entre grupos e indivíduos, escapando da difusão centralizada da informação massiva. Várias tecnologias comprovam a falência da centralidade dos *media* de massa: os videotextos, os BBSs, a rede mundial Internet em todas as suas particularidades (Web, wap, *chats*, listas, *newsgroups*, MUDs...). Em todos esses novos *media* estão embutidas noções de interatividade e de descentralização da informação... (LEMOS, 2013, p. 69)

Jorge Larrosa (in LINHARES; LUCENA; VERSUTI, 2012) aborda o emaranhar-se de nossa vida cotidiana com as tecnologias: as escolas (do jardim à universidade), as casas, os postos de trabalho “não são outra coisa que centros de conexão, e nós mesmos estamos nos constituindo como terminais comunicativos plenamente conectados” (Idem, p. 36). Esta possibilidade exacerbada de, em última instância, poder interligar todos com todos, contribui para o excesso de informação e a falsa sensação de que as ferramentas tecnológicas são capazes de resolver os problemas da comunicação, de mudar a sociedade estruturalmente (WOLTON, 2010). Ao inserir a tecnologia neste modelo, há que se observar o humano, que, ao fim e ao cabo, dá sentido às redes.

“Os homens, imersos num universo de tecnologias, estão conseguindo comunicar-se melhor, no sentido da compreensão mútua, do que há 50 anos?” (WOLTON, 2010, p. 30)

A onipresença tecnológica e o excesso de informação, tema permanente das pesquisas que envolvem comunicação, informação e tecnologia, e especialmente as de cibercultura, acabaram por produzir um modelo de matiz tecnicista, reproduzido à exaustão, segundo o qual, o domínio da tecnologia é a chave para resolver os problemas de excesso de informação e de interação das pessoas. Segundo esta linha de pensamento, os problemas, sejam de informação, sejam de comunicação, se resolvem por meio de sistemas de armazenagem, pela existência de sistemas operacionais dialógicos, pela ampliação e democratização da banda larga. Nesta corrente encontra-se a matemática de Shannon e Weaver para a comunicação, a solução tecnológica, de engenharia, para que um emissor envie uma mensagem a um receptor, sabendo que existem ruídos, a maior parte deles solucionável tecnologicamente. Mas a tecnologia não resolve a questão do entendimento, da compreensão da relação que ela propicia entre o indivíduo e os outros. (TEMER; NERI, 2004 ; WOLTON, 2010)

Também neste campo encontra-se o conceito de cibercultura, que surge a partir da última década do século XX para definir as constantes transformações sociais na produção de cultura e das relações sociais mediadas pela internet. Essas mudanças relacionam-se com as formas de entendimento humano, com a alteração do modo de compreensão dos processos sociais, com o advento de outras maneiras de percepção do mundo (MARTÍN-BARBERO, 2006). O termo cibercultura foi utilizado pela primeira vez em 1984, com o lançamento do livro *Neuromante*, de William Gibson, autor de ficção científica americano que trouxe a discussão sobre as interações do ser humano com a máquina, mais especificamente sobre a ideia da hibridização (*cyborg*), da inter-relação das tecnologias com as relações sociais.

No campo acadêmico, com a publicação do livro *Cibercultura*, em 1999, pelo filósofo francês Pierre Lévy, o termo é definido como fruto das constantes inovações e utilizações das TIC, chamadas por ele de tecnologias intelectuais, pois que interferem ativamente na organização da ecologia cognitiva do ser humano. Ou seja, diferentemente de gerações tecnológicas anteriores, que serviam como mera extensão das funções motoras, as tecnologias digitais promovem novas possibilidades de construção do conhecimento, com destaque para o hipertexto, organizado de forma semelhante a como o ser humano produz conhecimento por meio de processos cognitivos associativos.

Diferente da geração de mídias anteriores às mídias digitais, representada pelos meios de comunicação de massa, as ferramentas da cibercultura permitem a interação entre todos os envolvidos, rompendo com o modelo clássico de comunicação para o qual o emissor é visto como aquele que transmite mensagens fechadas e o receptor como um sujeito passivo frente a tais mensagens. Essa ruptura significa dizer que o ciberespaço é potencialmente um espaço de interação, onde emissores e receptores podem inverter os pólos de interação, numa dinâmica relacional co-autores/criadores (FERREIRA, 2008).

4.1. História e conceitos

4.1.1. Tecnologia em rede, entranhada no humano

No período que compreende o final do século XVIII e início do XIX a indústria naval começa a se desenvolver, as ferrovias se expandem pelos Estados Unidos, Grã Bretanha e Índia, mudando hábitos. As ferrovias e navios transportavam pessoas, mercadorias e informação – cartas e cartões postais, cujas mensagens abertas, na época, 1869, provocaram acalorada discussão sobre a privacidade das correspondências. Duas invenções no final do século XIX estão desligadas dos meios de transporte, são apenas meios de transmissão de informação e de comunicação: o telégrafo elétrico, em 1833, e o telefone, em 1866. Estas tecnologias resultaram no aumento da velocidade de transmissão de informação, pública e privada, local e regional, nacional e imperial (BRIGGS; BURKE, 2004; MARQUES, 2005).

Rádio, cinema e televisão são as novas tecnologias da primeira metade do século XX e com elas surgem os conceitos de indústria cultural e comunicação de massas. Um polo emissor que reproduz a ideologia dominante para a massa. Originariamente, essas mídias nasceram abertas e de uso popular, mas foram apropriadas, e fechadas, pelo capital. Algumas tecnologias ficaram estagnadas, sem qualquer desenvolvimento, por interesse comercial dos que delas se assenhoraram, transformando-as em negócio, fonte de renda e de poder. Um desses casos de boicote ao desenvolvimento de tecnologias é o da descoberta da FM, nos anos 1940, e que só se tornou realidade 30 anos depois, e à custa de disputas nebulosas. (BRIGGS; BURKE, 2004; TEMER; NERI, 2004; WU, 2012).

A partir da segunda metade da década de 1940 e nos anos 1950, os avanços tecnológicos dizem respeito à informação, em quantidade excessiva e necessidade de armazenamento em graus elevados de segurança após a Segunda Guerra Mundial. É o período

em que o tratamento da informação é aplicado para o controle das pesquisas e da literatura como uma resposta aos problemas gerados pela explosão da informação, é também tempo de desenvolvimento de sistemas eletrônicos para organizar o conhecimento (AZEVEDO, 2009; MARQUES; JESUS, 2011).

Nos anos 1960, as tecnologias que mais se desenvolvem estão relacionadas com a comunicação. Os computadores, “criaturas assombrosas” de 300 toneladas que ocupavam uma sala inteira, eram imensas máquinas de calcular (WU, 2012). Restritos a universidades e centros de pesquisa, especialmente ligados à área militar, pesquisadores utilizam esses equipamentos e começam a se interligar na troca de mensagens sobre o andamento das investigações científicas. Muitas ferramentas foram criadas apenas para facilitar o contato entre esses que são considerados os netcidadãos pioneiros, os cruzados tecnológicos. A primeira mensagem digital é enviada do anel D, do Pentágono, em 1963, escrita por Joseph Carl Robnett Licklider, psicólogo e cientista da computação, a partir da Arpa, a Agência de Projetos de Pesquisas Avançadas do Departamento de Defesa dos EUA. A mensagem não tem caráter militar, é um documento endereçado a outros cientistas e afirma que era chegada a hora de construir uma rede de computadores universal ou intergaláctica. (CASTELLS, 2002; WU, 2012)

A gestação da internet, uma rede mediada por computadores, tem início ainda nos anos 1960. Pesquisador da Rand Corporation, Paul Barán criou um sistema redundante de fluxo de informação, inspirado no cérebro humano, que é capaz de se recuperar de danos redistribuindo funções por caminhos neurais intactos. É neste contexto que surge a divisão da mensagem em pacotes (rede de comutação de pacotes), a serem enviados por diferentes caminhos, e que ainda hoje é a base de quase todas as redes de informação no mundo. Este modelo de Barán foi oferecido à AT&T, a gigante da telefonia dos Estados Unidos, que o recusou, por ver nele uma ameaça ao seu monopólio.

A primeira rede de computadores começou a funcionar em 1969. Denominada Arpanet possuía quatro nós: Universidade da Califórnia em Los Angeles, Stanford Research Institute, Universidade da Califórnia em Santa Bárbara e Universidade de Utah. Esses centros de pesquisa colaboravam com o Departamento de Defesa dos EUA. Os pesquisadores usavam esta rede para a própria comunicação e em alguns momentos houve confusão sobre o tipo de comunicação: de pesquisa, militar ou pessoal. Esta rede começa a declinar nos anos 1980, quando surge a web, a teia mundial de computadores (CASTELLS, 2002; WU, 2012).

O que possibilita o diálogo entre máquinas que utilizam códigos diferentes é o surgimento, em 1978, dos protocolos TCP-IP, considerados o esperanto das máquinas, fruto de uma pesquisa desenvolvida em parceria com a iniciativa privada. Vincent Gray Cerf e Robert Kahn, jovens cientistas da computação, desenvolveram dois protocolos básicos que são o alicerce de conexão na internet. O TCP (Transmission Control Protocol – Protocolo de Controle de Transmissão) define a relação entre servidores e o IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet), a relação entre as redes. A partir desses protocolos, o desenvolvimento da internet se deu por meio de redes científicas, institucionais e pessoais, num ambiente de inovação surgido da troca de informações entre cientistas da computação que se movimentavam entre instituições e que tornaram este desenvolvimento colaborativo de tecnologias praticamente autônomo em relação à estratégia militar ou à conexão com supercomputadores (CASTELLS, 2002; WU, 2012).

É neste ambiente de rede de cientistas que o conceito de tecnologia da informação é cunhado em 1988, em artigo produzido por Carlota Perez, Christopher Freeman e Giovanni Desi que abordam cinco pontos fundamentais nesta construção teórica: informação é matéria-prima; o novo meio tecnológico acaba por moldar os processos de existência individual e coletiva, uma vez que a informação permeia toda a vida humana; as tecnologias impactam na lógica das redes em qualquer sistema ou conjunto de relações; o paradigma baseia-se na flexibilidade quanto ao sistema de redes; há convergência de tecnologias específicas para um sistema integrado. (CASTELLS, 2002)

É comum confundir web com internet. A web, assim como o e-mail, por exemplo, é uma aplicação popular da rede. Há uma rede pirata, paralela, que não pode ser monitorada e que dribla os sistemas de busca e por onde transitam ciberativistas, cibercriminosos e cibercuriosos, que se contrapõe à web, por exemplo, um formato que torna frágil a privacidade e segurança no uso e acervamento de informação (WU, 2012). Os primeiros sites www. (a web) foram criados por grandes centros de pesquisa. A web emaranha muitas redes em muitas camadas:

A ideia, como me contou Tim Berners-Lee, era que “a web deve funcionar com tudo: qualquer hardware, qualquer software, qualquer linguagem, todos os tipos diferentes de mídia, qualquer qualidade de dados, ser acessível a pessoas portadoras de deficiências e valer em qualquer cultura. Não apenas em diferentes linguagens, mas em diferentes culturas”. (WU, 2012, p. 339)

4.1.2. Teia hipertextual

A web é a principal teia digital por meio da qual as muitas redes se entrelaçam, mas até os anos 1990, a internet era “A” rede, e para iniciados; era difícil localizar a informação. Naquela década, Tim Berners-Lee, chefe do Centro Europeu para a pesquisa nuclear (CERN – Centre Européen pour Recherche Nucleaire), e seu parceiro na chefia da instituição, Robert Caillian, criaram um formato para os documentos hipertexto, o HTML (*Hypertext Markup Language*), uma formatação que foi acrescentada aos protocolos TCP-IP. A transferência deste hipertexto também ganhou um protocolo, o HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*), para orientar a navegação entre os programas navegadores e os servidores WWW (*World Wide Web*) e um formato padronizado de endereços, URL (*Uniform Resource Locator*). As facilidades dos protocolos em torno da web, no entanto, só atraem os “não iniciados” na rede a partir da criação da interface gráfica, por Marc Andressen, um universitário que resolveu, em 1993, animar as páginas da web para vencer o tédio (CASTELLS, 2002, p. 87-88).

A web tornou realidade o Mundaneum, a internet de papel idealizada por Paul Otlet em 1919, e o Memex, o primeiro sistema multimídia de memória expandida descrito por Vannevar Bush, em 1945, no artigo *As we may think* em que tratou dos problemas relativos ao armazenamento e à recuperação da informação (ROBREDO, in ROBREDO; BRASCHER, 2010). Bush, neste artigo de 1945, tratou do excesso de informação – em parte fruto da II Guerra Mundial – e propôs o desenvolvimento de um depósito de informações e de um dispositivo de indexação que abandonava as convencionais ligações verticais dos catálogos e índices de bibliotecas, substituindo-as por processos associativos semelhantes à mente humana. Apesar de não ter participado da criação e desenvolvimento da internet, Bush é considerado o idealizador conceitual do hipertexto. E hipertexto é outro conceito que nasce neste campo das TIC: “um texto móvel, caleidoscópico, que apresenta suas facetas, gira, dobra-se e desdobra-se à vontade frente ao leitor” (LÉVY, 1999), que traz em sua concepção a necessidade de repensar as formas de leitura e apropriação do conhecimento, para além da linearidade, pois na leitura hipertextual a dinâmica é atribuída pelo leitor, podendo ser mais ou menos articulada, a depender da familiaridade e competência lectoescritora, de informação e/ou instrumental daquele que lê/navega através do hipertexto.

A web viabilizou o hipertexto e o enredou em espaços de interatividade e compartilhamento, um desenvolvimento que começa com o que hoje se denomina web 1.0, a teia dos anos 1990 (ROBREDO, in ROBREDO; BRASCHER, 2010; SANTAELLA;

LEMOS, 2010). A metáfora para este período é o da navegação em um labirinto; chega-se a muitas “ruas” sem saída até se encontrar o porto procurado. Neste período, a organização da informação é temporal, os arquivos e repositórios são estabelecidos por datas e horários: a web se espelhando no mundo físico, quando ainda havia “dois mundos”. Surgem as primeiras possibilidades de interatividade por redes socialmente configuradas, como o MSN Messenger, um programa de mensagens instantâneas criado pela Microsoft, que começou a operar em 1999. É o que Santaella e Lemos (2010) denominam rede monomodal.

A comunicação e compartilhamento de arquivos e interesses é o que identifica a web 2.0. Nesta fase surgem ferramentas e serviços como Orkut, LinkedIn e MySpace (redes de amizade, profissional e de troca de fotos, respectivamente). Nesta fase proliferam fóruns, chats, quadros coletivos de recados, repositórios coletivos de documentos e mensagens coletivas, redes comunitárias e sociais, hospedagem e serviços de compartilhamento de vídeos, wikis e blogs (ROBREDO, in ROBREDO; BRASCHER, 2010; SANTAELLA; LEMOS, 2010). Representa uma transição para o modelo de internet que temos hoje, e é denominada de rede monomodal múltipla.

A rede 3.0, multimodal, representa a integração de múltiplas redes, plataformas e funcionalidades por meio do uso de aplicativos e de mídias móveis. O acesso não se dá mais de pontos fixos (de um computador, um celular, um tablet), as formas de acesso não são fixas (a partir de uma máquina, de um navegador) o acesso sem fio (wireless) lhe dá uma característica nômade, mutante; as vias de acesso – por meio de aplicativos – tornam possível a conexão com várias plataformas ao mesmo tempo. Os dados (textuais e não-textuais) estão na nuvem, inclusive os individuais, o conteúdo é armazenado compartilhado e interoperável, as tecnologias são abertas, as bases de dados estão distribuídas. (ROBREDO, in ROBREDO; BRASCHER, 2010; SANTAELLA; LEMOS, 2010)

A web 3.0 é um híbrido com a websemântica, uma versão da web em que “sites, links, mídias e bases de dados são mais inteligentes e capazes de prover automaticamente mais conhecimento que as atuais” (ROBREDO, in ROBREDO; BRASCHER, 2010, p. 18). Na rede multimodal encontra-se o que nesta tese se denominam os ambientes digitais: um conjunto de diferentes artefatos físicos, sistemas, programas e aplicativos digitais que propiciam a efetivação da comunicação integrada e desterritorializada entre pessoas individual ou coletivamente.

4.1.3. Rede e complexidade

O emaranhado da rede poderia ser definido como um “tecido de constituintes heterogêneas associadas de modo inseparável, um tecido de acontecimentos, ações, interações, retrações, determinação e acaso”. É, na verdade, a definição de Morin (2011, p. 13) para complexidade, conceito central para este Modelo e sua aplicação na elaboração de estratégias de ação comunicativa e de informação para redes em ambientes digitais.

A separação cartesiana de indivíduo e mundo criou um sujeito ideológico que deve reinar sobre o mundo dos objetos. Um sujeito que possui, manipula e transforma este mundo. Para o bem e/ou para o mal. O pensamento complexo compreende este sujeito como um dos atores no tecido de relações – humanas e não humanas – deste pequeno planeta (MORIN, 2011; DEMO, 2012). Neste trabalho, rede e complexidade mantêm uma similaridade semântica, uma intersecção de sentido, quando a rede é avaliada em sua complexidade. Cabe analisar a rede a partir desta perspectiva, em que o sujeito humano é parte do mundo, recolocado neste contexto, depois de a ciência positivista ter apartado os dois:

...a ciência ocidental fundamentou-se na eliminação positivista do sujeito a partir da ideia de que os objetos, existindo independentemente do sujeito, podiam ser observados e explicados enquanto tais. (MORIN, 2011, p. 39)

Ainda que observada pelas características de desordem e incerteza, a rede, vista em sua dimensão de complexidade, não recusa a ordem e a clareza, e entende que a realidade é mutante e que toda organização se degrada, necessita da relação ordem/desordem, porque “o normal não é as coisas permanecerem como são” (MORIN, 2011, p. 83). Morin (2011) destaca a contradição entre a interconexão permanente de todas as culturas e civilizações e a barbárie total das relações entre raças, entre culturas, entre etnias, potências, nações, superpotências. “Estamos na pré-história do espírito humano, na era da barbárie das ideias” (Idem, p. 119). Este quadro é importante para responder à pergunta central desta tese: como promover ação de comunicação e de informação para o entendimento em rede?

Parte desta resposta diz respeito a colocar o indivíduo de volta no mundo, o que significa repensar a rede em suas dimensões humana e não humana. O mundo é feito do embricamento de coisas naturais e artefactuais, as coisas também constituem a sociedade. Não há duas realidades, como propõe o positivismo, uma natural e outra social, pois ambas são a

mesma expressão de uma realidade em permanente evolução (DEMO, 2012). Os atores, nestas relações, não são apenas os humanos; são coisas, instituições, humanos:

A atribuição de características humanas, desumanas, não-humanas, inumanas; a distribuição de propriedades entre estas entidades; as conexões estabelecidas entre elas; a circulação causada por essas atribuições, distribuições e conexões; a transformação dessas atribuições, distribuições e conexões, dos muitos elementos que circulam e das poucas maneiras através das quais eles são enviados⁴⁰. (LATOURE, 1996, p. 7)

4.1.4. Redes, redes sociais, redes digitais

Paripassu com o desenvolvimento das TIC, a economia experimentou mudanças importantes nos últimos 25 anos do século XX: passou a ser de informação, global e distribuída em rede. Produtividade e competitividade são associadas à capacidade de gerar, processar e aplicar a informação com eficiência. A produção, consumo e circulação de bens (tangíveis ou intangíveis) são organizados em escala global. As redes empresariais são as responsáveis por estes fluxos (CASTELLS, 2002).

Os últimos anos do século XX foram de grandes mudanças, de onde emergiu uma dupla tirania, a do dinheiro e a da informação, a quem Milton Santos (2011) atribui caráter despótico. Ainda que as tecnologias proporcionem condições para a ampliação do conhecimento no planeta, estas técnicas são utilizadas por um punhado de atores em função de objetivos particulares, apropriadas por alguns Estados e algumas empresas, o que aprofunda o sistema de desigualdade. Manipulada, a informação se apresenta como ideologia (SANTOS, 2011, p. 38).

Neste contexto de globalização, as TIC geram uma ideologia de comunicação universal adequada ao modelo dos mercados financeiros que medem o mundo da vida pela velocidade, probabilidade e instabilidade ou caos (MUNIZ SODRÉ in MORAES, 2004). A velocidade, neste caso, serve para integrar os centros mundiais de decisão financeira para acelerar as informações. Esta relação comunicação/ideologia também foi analisada por

⁴⁰ Tradução livre do original: "...The attribution of human, unhuman, nonhuman, inhuman, characteristics; the distribution of properties among these entities; the connections established between them; the circulation entailed by these attributions, distributions and connections; the transformation of those attributions, distributions and connections, of the many elements that circulates and of the few ways through which they are sent."

Barbero (in MORAES, 2004), que aborda o tema sob o prisma da relação com a diferença, por considerar que o que está em jogo é uma profunda mudança no sentido da diversidade:

Isso implica um permanente exercício de reconhecimento daquilo que constitui a diferença dos outros como enriquecimento potencial de nossa cultura e na exigência de respeito àquilo que, no outro, em sua diferença, há de intransferível, não tangível e inclusive incomunicável. (BARBERO, in MORAES, 2004, p. 60)

A comunicação humana em um mundo globalizado, desigual em muitos parâmetros – social, de gênero, de raça, de etnia etc. –, necessita ser compreendida a partir da complexidade da experiência moderna de identidade e reconhecimento social a partir de duas contradições: 1) o duplo movimento que articula as demandas sociais e as dinâmicas culturais à lógica do mercado; 2) a capacidade de cada povo de apropriar-se das possibilidades oferecidas pelas tecnologias (BARBERO in MORAES, 2004). O desafio, nesta linha de pensamento, é a inclusão das classes populares para interagir com o novo ecossistema informacional e comunicativo e o reconhecimento da importância estratégica que assume uma escola capaz, hoje, de fazer uso criativo e crítico dos meios audiovisuais e das TIC.

Se avaliado pela capacidade alcançada pelas tecnologias, especialmente as de informação e comunicação, o planeta parece unido, graças à universalidade dos protocolos TCP/IP⁴¹ e da teia mundial de computadores (world wide web – www), mas o consenso sobre a sociedade da informação é frágil. A globalização não é universal, não afeta as pessoas da mesma maneira e é centrada na cultura ocidental. Na perspectiva de uma sociedade de oportunidades iguais reside a importância de reconhecer e fortalecer o domínio público global, tanto o físico – como o espectro de rádio, por exemplo – quanto o cultural ou o informativo – como obras primas do passado, ou informações produzidas com dinheiro público (QUÉAU, 2001).

Nessas primeiras décadas do século XXI, a economia global se constitui de trocas e fluxos quase instantâneos de informação, capital e comunicação cultural. Para além da economia, a sociedade atual pode ser definida pela metáfora de espaços de fluxos: tem lógica de organização que independe da localização; abrangência global; está organizada em rede;

⁴¹ TCP – Transmission Control Protocol (Protocolo de Controle de Transmissão) IP – Internet Protocol (Protocolo de Internet)

tem cultura de virtualidade real; e a característica da transformação permanente das condições materiais da vida, do espaço e do tempo (SANTAELLA; LEMOS, 2010).

A mobilidade é outro elemento que ganha relevância crescente nestas duas décadas do século XXI. Os nômades virtuais, como denomina Lemos (2009) buscam territórios de informação, fisicamente buscam pontos de conexão, os aplicativos indicam localização daquele que fala, pois que pode estar em qualquer lugar do planeta.

O uso do celular, do telefone fixo, do computador, da internet e antes do rádio e da TV redefiniram lugares e funções sociais da casa, do subúrbio, dos centros urbanos. Não podemos dizer que a mobilidade, as redes planetárias e a instantaneidade das comunicações digitais apenas destroem os sentidos dos lugares e/ou das relações sociais. O reconhecimento da refletividade exige um pensamento mais complexo que reconheça a nova configuração dos lugares, das relações e da comunicação nos diversos sistemas e situações sociais. (LEMOS, 2009, p. 32)

Com apoio de uma rede de pesquisadores em diversos países, Castells (2013) estudou a relação entre movimentos sociais articulados em redes digitais e a ocupação de espaços públicos físicos, urbanos, pela rede formada por estes movimentos entre os anos de 2010 e 2013. Ao analisar as mobilizações de rua na Tunísia, no Egito, no mundo árabe, Espanha, Estados Unidos e Brasil, destaca o que havia em comum nesses movimentos, no que diz respeito ao uso do ciberespaço e do espaço urbano: os participantes se conectam em rede de múltiplas formas; há um hibridismo entre o ciberespaço e o espaço urbano; as redes são locais e globais; são atemporais; os movimentos nascem de centelha de indignação e tornam-se virais; as deliberações nesse mundo híbrido – ciber/urbano – traz esperança ao movimento; a rede é horizontal e solidária; não há líderes, mas o movimento reconhece os que se destacam, sem lhes delegar poder de representação (CASTELLS, 2013, p. 160).

Os movimentos sociais, historicamente, dependem de mecanismos de comunicação. A partir do púlpito, da imprensa, na praça, café ou mercado, disseminam-se boatos, sermões, panfletos, manifestos. Hoje, este espaço de troca de informação, ideias e cultura, inclui as redes digitais multimodais de comunicação horizontal, que funcionam como veículos mais rápidos, mais autônomos, interativos, reprogramáveis e amplificadores de todas as histórias. Um espaço público desterritorializado. Quanto mais interativa uma rede, menos hierárquica é a organização e mais participativo o movimento (LÉVY, 2003; CASTELLS, 2013). Os movimentos da sociedade são produzidos em redes.

A rede pode ser definida como um conjunto – e subconjuntos – de relações sociais e dinâmicas em que a desigualdade se manifesta de modo poderoso (WASSERMAN; FAUST, 1994; CASTELLS, 2002; UGARTE, 2007). Este emaranhado complexo de comunicação e informação entre pessoas, quando ocorre via mídias sociais digitais, ganha agilidade no contágio e propagação. A mediação de dispositivos fixos e/ou móveis, amplia a possibilidade de comunicação (LE COADIC, 2004; SANTAELLA; LEMOS, 2010). A sociedade pode ser considerada uma rede de atores, que não são apenas humanos – há artefatos tecnológicos, os quase objetos, há instituições que também compõem a rede social (LATOUR, 1996; SANTAELLA; LEMOS, 2010). “Ignora-se que as coisas, naturais e artefactuais, estão imbricadas na fábrica social, sendo difícil imaginar um mundo sem elas” (DEMO, 2012, p. 46-47).

O coletivo das redes pode ser observado como os enxames, que não têm controle centralizado imposto, cujas subunidades têm natureza autônoma e alta conectividade, que não é linear e onde todos são iguais e exercem influência sobre outros iguais. A rede também pode ser comparada ao rizoma, em que qualquer ponto está conectado a qualquer outro, uma ligação que se dá por contágio mútuo e que provoca crescimento para todos os lados, “rizoma não é forma, mas condição de existência das formas, é o meio do qual elas emergem, misturando o que aparentemente era distinto e o que estava anteriormente separado”. (SANTAELLA; LEMOS, 2010, p. 29).

Redes são fluxos, circulações, movimentos, alianças que nada têm a ver com entidades fixas. Uma rede de atores não é redutível a um único ator nem a uma rede; ela é composta de séries heterogêneas de elementos animados e inanimados, conectados e agenciados. (Idem, p. 32)

A rede também pode ser definida como uma fileira de ações, na qual cada participante é tratado como pleno mediador; é uma dinâmica aberta, um modo como entidades se associam; há uma estruturação; redes são interativas, ambíguas, complexas (DEMO, 2012). Santaella e Lemos (2010) e Demo (2012) observam a teia a partir da ótica da Teoria do Ator Rede (*Actor-Network Theory* – ANT) desenvolvida por Bruno Latour, que explora a relação máxima da rede, no que ela tem de humano e de não humano. Este também é o ponto de observação para este Modelo.

O ator forma os nós neste emaranhado conectado e desigual. Comungando os preceitos da ANT, entende-se que esse ator pode ser um indivíduo, humano; um indivíduo que representa um ator institucional, não humano; pode ser uma coisa, um artefato. A rede é resultado da interação desses atores que perpetuamente se transformam em função das interações; os indivíduos atuam na rede física e alteram as redes digitais (programas, códigos etc.); as redes móveis são atores que permitem o contato contínuo, ininterrupto entre os atores humanos, promovendo uma relação de co-presença. Neste sentido, a ênfase não é mais a da cibercultura, dos anos 1990, da interação homem/máquina, mas na sociabilidade em rede mediada por computadores, especialmente dispositivos móveis. (SANTAELLA; LEMOS, 2010)

Para o Modelo desta tese, o foco está no humano, no indivíduo que desempenha vários papéis, inclusive o de atores institucionais não-humanos. O diretor de uma faculdade na Universidade de Brasília, por exemplo, é um ator institucional, uma função desempenhada por um indivíduo com competências de professor doutor concursado e lotado naquela unidade. A partir de um universo cognitivo, definido por normas e das competências instrumentais, informacionais e comunicacionais pessoais este ator se relaciona/comunica na rede com outros atores – humanos e/ou não-humanos. As particularidades do indivíduo tornam diferentes as ações do mesmo ator institucional em diferentes gestões. O ator, as múltiplas funções que desempenha, com seu universo cognitivo e de competências (instrumentais, informacionais e comunicacionais) relaciona-se com outros atores na mesma condição, em laços fortes, ou não, pessoalmente ou por meio de dispositivos fixos ou móveis. O universo cognitivo do ator e suas relações com outros atores é materializado em documentos (a informação como coisa) produzidos pelas múltiplas linguagens do AV3.

Ao descrever, em um relatório, a estrutura de um projeto que mais tarde se converteria na internet, Paul Barán, um dos criadores da rede de comutação de pacotes no Vale do Silício, desenhou as três formas (tipos) como a rede se apresenta (figura XXX): ela pode ser centralizada, descentralizada ou distribuída. As duas primeiras podem ser observadas como árvores, com maior ou menor hierarquia, a terceira pode ser vista como a planta trepadeira, rasteira, que se espalha para todos os cantos, sem hierarquia (UGARTE, 2007)

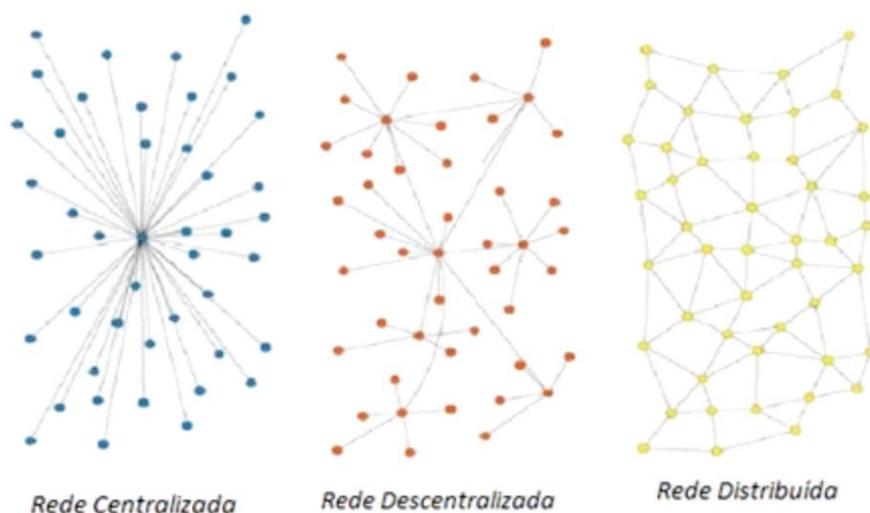


Figura 5 – As três redes de Barán. Fonte: Ugarte (2007)

Os pontos dessas três redes desenhadas por Barán são os mesmos. O que muda é a estrutura com que eles se ligam, os laços, as relações. Na rede centralizada, a hierarquia é determinada pelo ponto central. A segunda rede, descentralizada, funciona como uma árvore composta de redes centralizadas, ligadas entre si por alguns pontos. A rede distribuída é uma rede de iguais, em que idealmente o acesso à informação não depende de algum nó específico. De qualquer forma, o desenho de uma rede deste tipo – que pode ser uma rede territorial, por exemplo – pode indicar que há nós mais conectados que outros. (UGARTE, 2007)

Mesmo em uma organização totalmente horizontal, que Ugarte (2007) denomina sistema pluriárquico, em que não há uma direção única para o fluxo da informação, há grupos internos que dão fluidez ao fluxo de rede. Em geral, estes grupos são formados pelos que entendem de rede (principalmente do ponto de vista instrumental). Os desenhos de Barán são a simplificação matemática de possibilidades de rede, este modelo busca integrar essas possibilidades (Figura 6), como forma de orientar o diagnóstico e consequente planejamento de ações de comunicação e de informação neste contexto. Compreende-se que qualquer rede é parte de outras redes, que os atores de uma rede também são parte de outras redes.

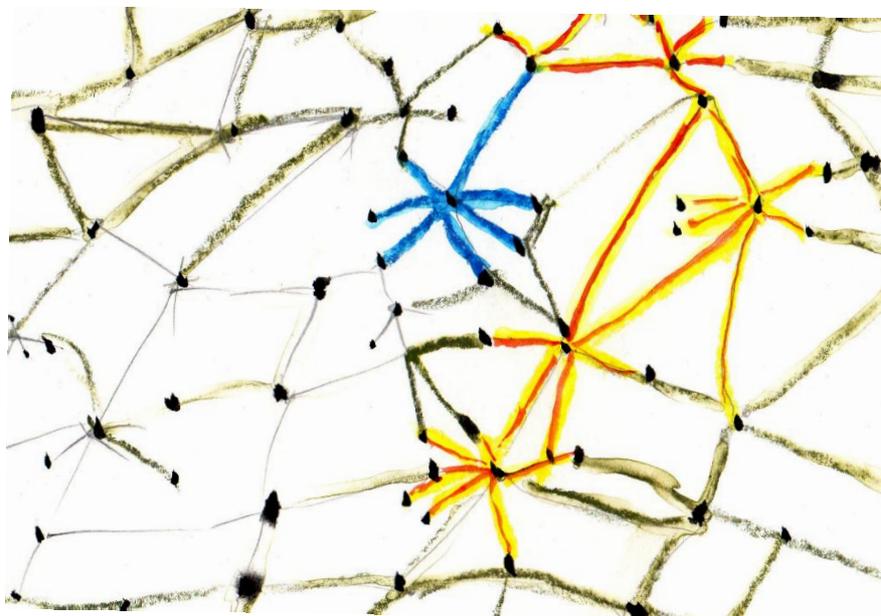


Figura 6 – A rede e as três redes de Barán (aquarela sobre papel, da própria autora)

Para aplicação deste Modelo, a rede deve ser vista em três aspectos:

- **social** é a relação entre atores, que se desenha em um contexto, digital ou não;
- **digital** meio para relações em rede e em sub-redes;
- mídias sociais digitais sub-redes de comunicação e de informação, caminhos das redes sociais nas redes digitais.

4.2. Tecnologia como instrumento e seus impactos

O conhecimento instrumental do campo das TIC é integrante essencial do modelo, desde o diagnóstico e o planejamento à prática de ações comunicativas e de informação. Na elaboração do diagnóstico, cabe a esse campo selecionar e/ou desenvolver ferramentas – como programas e aplicativos – para a elaboração e aplicação de pesquisa e análise de dados. Estão neste caso formulários de *survey* na nuvem. O uso de programas de análise de

conteúdo, para agrupar os discursos e multivocalidades dos integrantes da rede e mensuração desses interesses, e o uso de programas para produção e organização dos grafos sociométricos que apontam as múltiplas conformações das relações entre atores na rede, oferecem os dados tratados para planejar. Estas ferramentas podem ser de uso aberto, pago, compartilhado, algumas podem ser desenvolvidas para atender os interesses da rede.

A perspectiva deste uso operacional da tecnologia não é tecnófila, nem tecnófoba (DEMO, 2012), mas de busca de diálogo transdisciplinar e de compreensão do papel de intermediação desempenhado pelas tecnologias em todos os processos, como ocorre na vida cotidiana. É a perspectiva de uma rede humana e não-humana, integrada numa dinâmica de comunicação extensiva (SIMEÃO, 2003).

Poder falar com máquinas inteligentes, estar grudado em celulares, pairar por aí no ciberespaço é misturar nossa humanidade com objetos performativos, ao mesmo tempo fascinantes e desconcertantes. (DEMO, 2012, p. 94)

Ser autor, produtor de conhecimentos na rede, traz implícita a necessidade de estar sempre aberto para aprender, mobilizado para buscar novas competências, pois essa nova sociabilidade através das TIC, exige que os sujeitos sejam capazes de fazer parte da inteligência coletiva, uma “inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta em uma mobilização efetiva das competências” (LÉVY, 1998, p. 28). Está neste campo o terceiro uso instrumental das TIC neste modelo: na formação de competências para as tecnologias. Este lidar com as máquinas envolvem a compreensão de que elas – e os softwares – são de natureza humana:

Máquinas são extensões do ser humano. São mídias através das quais se estabelecem comunicações com resultados úteis e previsíveis. A natureza das linguagens de comunicação usuário-máquina permeia profundamente toda a relação e história do homem e dos artefatos que constrói, possuindo um impacto profundo sobre as atividades produtivas da sociedade. (FERNANDES, 2003)

Lidar com o aprender as tecnologias implica, ainda, reconhecer o grande número de excluídos (fruto das desigualdades sociais no país) e integrar-se às políticas públicas com foco na inclusão. Além disso, implica reconhecer as diferenças de formas de aprender a aprender

de nativos e imigrantes digitais (PALFREY; GASSER, 2011) e que esta formação é focada na instrumentalização dos indivíduos para a linguagem do AV3 (MIRANDA et al, 2012), presente em rede no uso cotidiano de vídeo, áudio, foto e cada vez menos texto. No uso de mídias sociais digitais, a formação de competências instrumentais deve contemplar a ética nas relações em rede, as questões de segurança e privacidade que permeiam o uso desses serviços e mídias.

A função instrumental das TIC também se apoia na perspectiva de que a tecnologia não é neutra e de que a neutralidade na rede busca garantir os direitos individuais e coletivos, definir esses territórios para reduzir a desigualdade no que diz respeito ao artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos quanto ao acesso, uso e difusão da informação e quanto à liberdade de expressão. O uso da nuvem, além de facilitador de produção coletiva e colaborativa também deve ser dimensionado em seu aspecto restritivo, em que a informação é centralizada em galpões localizados nos Estados Unidos, sob a legislação daquele país, e onde a NSA instala alguns de seus pontos de interceptação de informações (CASTELLS, 2002; ASSANGE, et al, 2013).

O computador pessoal, somado à internet, representou um salto do desenvolvimento tecnológico do século XX. O acesso à rede alterou a relação das pessoas entre si, e dessas pessoas com o tempo e o espaço, com a escrita e a visualidade; impactou a sociedade e alterou a vida cotidiana. O início do século XXI deparou-se com o tema das redes sociais interagindo no mundo digital, reflexo dos avanços tecnológicos, que resultaram em maior velocidade da comunicação, redução do tamanho dos equipamentos e mobilidade. O tempo real chegou ao cidadão comum. Reflexo das relações humanas no planeta, a desigualdade, no entanto, não se dilui pela tecnologia. Ainda em 2003, Castells advertia sobre a questão da exclusão também nas redes digitais:

Atividades econômicas, sociais, políticas e culturais essenciais por todo o planeta estão sendo estruturadas pela internet e em torno dela, como por outras redes de computadores. De fato, ser excluído dessas redes é sofrer uma das formas mais danosas de exclusão em nossa economia e em nossa cultura. (CASTELLS, 2003, p. 8)

O desenvolvimento das TIC refletiu-se no fortalecimento de pesquisas de viés tecnicista, segundo as quais o domínio tecnológico é a chave para a solução dos problemas de excesso de informação – com o surgimento de sistemas operacionais dialógicos de armazenamento e acesso – e de acessibilidade para a comunicação – ou com a ampliação e

democratização da banda larga, por exemplo. Esta visão descende da teoria matemática de Shannon e Weaver, com a solução tecnológica, de engenharia, para que um emissor envie uma mensagem a um receptor, capaz de diminuir os ruídos. Mas a tecnologia não resolve a questão do entendimento, da compreensão da relação que ela propicia entre o indivíduo e os outros. (CUEVAS-CERVERÓ; BOAVENTURA; MARQUES, 2014).

4.3. Sociometria e Análise de Redes Sociais

A base da visualização das redes sociais surgiu com a sociometria, inaugurada por Moreno na década de 1930 para o estudo de relações interpessoais. Este mesmo autor, em 1953, inventou o sociograma. Superando a visão estatística da sociedade, de um agregado de indivíduos e suas características, a sociometria observa a estrutura de laços sociais, econômicos e culturais dos indivíduos. Herdeira dos sociometristas, derivada da sociologia e de aplicação muito anterior à internet e à web, a Análise de Redes Sociais (ARS) é um conjunto de métodos, conceitos, teorias, modelos e técnicas, disponíveis em várias disciplinas das ciências sociais, entre elas a Ciência da Informação. Esse tipo de análise é usado para descrever e observar a formação e as transformações das redes sociais (MERCCKLÉ, 2011).

A metodologia da Análise de Redes Sociais busca detectar e interpretar os padrões dos laços sociais entre os atores – sejam eles pessoas, organizações ou nações; sejam humanos ou não-humanos. Pela Análise de Redes Sociais, o ambiente social pode ser expresso quantitativamente na forma de uma estrutura de padrões ou regularidades nos relacionamentos entre unidades que interagem. Esta metodologia também permite olhar a rede sob a perspectiva da ANT, no que a relação dos atores na teia tem de quebras, ausências, de fora da ordem, fora do padrão (NOOY et al, 2005; WASSERMAN; FAUST, 2009; DEMO, 2012). Há que se levar em consideração a crítica de Ugarte (2007) de que os grafos oferecidos pela Análise de Redes Sociais são uma representação estática, uma fotografia, que correspondem a um momento da rede.

A Análise de Redes Sociais, entendida pelo modelo estruturalista, estático, servirá para aproximar o funcionamento e a estrutura real de instituições ou grupos bem consolidados e estáveis, mas sem mudanças, transformações

sociais, onde os próprios feitos, a vontade individual dos atores acabe gerando mudanças na própria estrutura da rede⁴². (UGARTE, 2011)

Uma forma de superar esta limitação da metodologia é inserir a quarta dimensão, a do tempo (DEMO, 2012), a esta relação entre atores no espaço (digital ou físico). Para acompanhar o desenvolvimento da rede, que é viva e se modifica na interação dos atores, é necessário observar a rede em períodos, de preferência respeitando os ciclos que ela apresenta. Uma rede em torno de uma instituição de ensino, por exemplo, que recebe alunos semestralmente que têm entre quatro e cinco anos para se formar, deve ser observada também em função destes ciclos temporais.

A Análise de Redes Sociais não parte de hipóteses específicas sobre a rede que estuda, faz análise exploratória do que se desenha a partir das relações entre os atores da rede. Esta metodologia não trabalha com amostra, porque ela raramente corresponde à estrutura da rede. No entanto, o território de investigação da rede tem fronteiras limitadas pelo pesquisador, neste caso, a limitação deve ser feita a partir de argumentos substantivos sobre quem integrar na rede analisada. Os pesquisadores de ARS utilizam a Teoria dos Grafos, um ramo da matemática que estuda a relação entre objetos de um determinado conjunto, formando uma figura de vértices e arestas. Por este viés, a estrutura da rede é constituída de um conjunto de vértices (pontos, nós, atores) e um conjunto de linhas (as relações) entre estes vértices. As relações entre os atores podem ser direcionadas, fortes, fracas etc. (NOOY et al, 2005; WASSERMAN; FAUST, 2009)

Há dois pontos de observação, por esta metodologia: o ator e o vínculo relacional. O ator é visto como entidade social, indivíduo, corporação ou coletivo social, e analisado dentro de coleções de atores do mesmo tipo. O ator não tem apenas atributos de relação com outros atores, ele também é constituído de dados de perfil e contexto, os atributos que ajudam a entender o indivíduo e suas relações. O vínculo relacional é o que estabelece a ligação entre um par de atores, pode ser relação de amizade, preferência ou respeito; pode ser de transação de negócios, empréstimos etc.; de associação ou afiliação, como a união para realizar evento, ou o pertencimento ao mesmo clube social; pode ser de interação por comportamento, como conversar, enviar mensagem; de movimento entre lugares ou status, como migração,

⁴² tradução livre do original: "El análisis de redes sociales, entendido al modo estructuralista, estático, nos servirá pues para aproximar el funcionamiento y la estructura real de instituciones o grupos muy consolidados y estables, pero no cambios, transformaciones sociales donde los propios hechos, la voluntad individual de los actores acabe generando cambios en la misma estructura de la red."

mobilidade social ou física; de relações formais, de autoridade; de relacionamento biológico, como parentesco ou descendência. (NOOY et al, 2005; WASSERMAN; FAUST, 2009)

ARS observa os pares de atores, trios, subgrupos e grupos e modela as relações entre sistemas de atores, dando-lhes uma estrutura visualizável e mensurável. ARS exploratória é composta de quatro partes: definição da rede; manipulação da rede; determinação das características estruturais; verificação visual. Por esta metodologia, a análise precisa que se combinem os dados relacionais – mostrados pelos grafos – com dados de perfil e contexto que tragam características psicológicas, sociais, econômicas e geográfica dos atores da rede, bem como habilidades de competências desses indivíduos. A metodologia permite observar a densidade da rede, o grau da relação entre os indivíduos, como esses atores se agrupam em torno de interesses, se o grupo é aberto à influência externa, ou se mantém uma relação fechada, sem renovação de informação. Os grafos indicam ainda quais atores são ponte entre grupos de atores isolados, quais são intermediadores que concentram o fluxo da informação, onde há vazios estruturais com pessoas desligadas da informação, da rede. (NOOY et al, 2005) Se a rede em análise é de caráter institucional, importante verificar os dados relacionais previstos em documentos reguladores da atuação dos atores institucionais.

PARTE III – Aplicação do Modelo

CAPÍTULO 5 – Percurso metodológico e resultados da aplicação do Modelo

As metodologias articuladas no Modelo proposto nesta tese foram testadas ao longo do doutorado, ora pelo estudo aprofundado da aplicação metodológica em grupos aleatórios, ora pela seleção de grupos para avaliação do uso de metodologias específicas – individualmente ou associadas. Foram avaliadas seis redes, Quadro 3 abaixo, e uma disciplina de extensão, em parceria com a Fiocruz Brasília, foi transformada em grupo focal para ajustes nos instrumentos de coleta de informações para as múltiplas metodologias utilizadas.

Quadro 3 – redes e metodologias testadas para o Modelo

Rede	Estudo de Usuários	Multivocalidade	Análise de Redes Sociais
Avaliadores de software	X		
Gestão da Memória	X	X	
Rede do Cafezinho			X
Rede de Sobradinho/Serrana			X
Disciplina de Extensão	X*	X	
Redes do DF		X	X
Rede FAC	X	X	X

* Foi elaborado questionário com análise do grupo focal.

As pesquisas aplicadas para testar o Modelo proposto são apresentadas aqui com o objetivo de observar o indivíduo, a rede e as relações entre os indivíduos em rede. Para orientar a compreensão dos casos observados, este relato apresenta o seguinte roteiro: breve histórico de cada rede retratada, para servir de contexto; tipo de ator/rede – a rede e atores que a compõem; metodologia(s) aplicada(s) e resultados encontrados. As pesquisas buscam obter: dados demográficos; dados sobre competências, e necessidades, em informação, comunicação e instrumental; dados multivocais, obtidos via questionários, documentos, entrevistas etc.; dados sobre a rede, como subgrupos, intermediadores, vazios estruturais etc., bem como das

temáticas que envolvem os fluxos de informação na rede. Esta estrutura de aplicação do modelo está organizada no Quadro 4. Ao final de cada rede, este quadro será reproduzido, apontando os resultados encontrados.

Quadro 4 – resumo das informações da rede

item	metodologia	específico	elementos encontrados
A rede			contextualização geral
Tipo ator/rede			descritivo dos tipos de ator e rede
Metodologia	Estudo de Usuários		olhar o indivíduo – competências (e necessidades) de formação para a informação, a comunicação e a tecnologia
	Multivocalidade		a expressão do indivíduo e dos indivíduos (coletivos) em rede
	Análise de Redes Sociais		observar a rede e os fluxos
Resultados	Dados Demográficos		perfil dos atores
	Dados sobre competências	instrumental	contexto de uso instrumental
		em informação	contexto de uso da informação
		em comunicação	contexto de uso da comunicação
	Dados sobre necessidades	de informação	contexto de busca/acesso
	Dados multivocais		a diversidade da rede
	Dados relacionais		os fluxos e conteúdos
Diagnóstico			conjunto de dados para planejar

5.1. Rede de avaliadores de qualidade de processo de produção de software brasileiro

O primeiro teste para o modelo está relacionado com levantamento de necessidades de informação por parte dos avaliadores de qualidade dos processos de desenvolvimento e/ou produção de software no Brasil, em micro, pequenas, médias e grandes empresas. Para que possam atuar nesta área, os avaliadores devem ser certificados pela Associação para a Promoção da Excelência do Software Brasileiro (Softex), organização da sociedade civil,

gestora do Programa para a Promoção da Excelência do Software Brasileiro, para o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação.

No período pesquisado, havia 106 avaliadores registrados⁴³. Deste total, 68 cadastrados em Instituições Avaliadoras, os únicos que podem fazer este trabalho. O grupo de avaliadores varia a cada ano com a entrada de novos profissionais e o descredenciamento dos que não estão em atividade. Entre 2007 e 2012, o número médio de avaliações anuais efetuadas por este método variou entre 50 e 80 e se refere a organizações públicas, privadas e de direito civil sem fins lucrativos. No total, estes profissionais avaliaram 312 organizações.

5.1.1. Tipo de ator/rede

Este grupo homogêneo mantém relações informais de consulta profissional em redes, via mídias digitais, em redes descentralizadas. É constituído por atores individuais, que participam da rede como professor ou como avaliador, e não como representante de uma instituição. O grupo reúne-se anualmente em evento obrigatório de atualização desses profissionais. Os dados demográficos (figura 7) indicam um grupo de alto nível acadêmico, alto nível de competências instrumentais e conhecimento de gestão. Não foi feita qualquer avaliação de rede, pois não era este o objetivo da pesquisa.

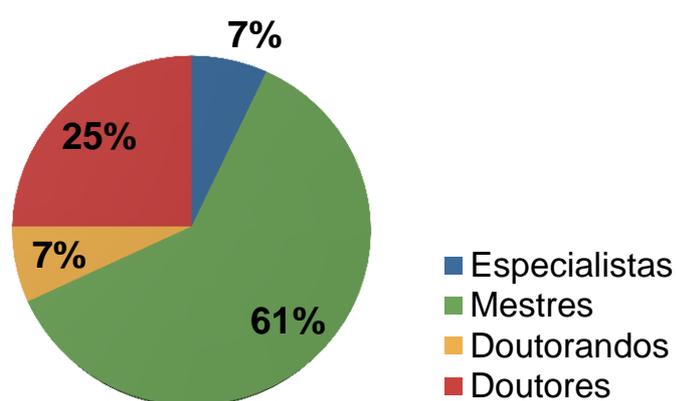


Figura 7 – grau de instrução dos avaliadores

⁴³ <www.softex.br/mpsbr>, acesso em: 2012.

5.1.2. Aplicação da metodologia

Esta pesquisa com os avaliadores resumiu-se à aplicação de um Estudo de Usuários, sob orientação do professor Murilo Bastos da Cunha⁴⁴. Nesse estudo, procurou-se especificamente: identificar as fontes primárias e as secundárias de informação utilizadas no trabalho por estes profissionais; analisar o comportamento na busca e troca de informações e de conhecimentos; e saber se tais fontes e processos alteram-se durante as avaliações inicial e final e no período compreendido entre elas. O profissional avaliador utiliza na prática de suas atividades, como referência, o Modelo de Melhoria do Processo do *Software* Brasileiro (MPS.Br)⁴⁵ e também utiliza o Método de Avaliação, um guia direcionador das atividades a serem realizadas. Modelo e Método orientam as atividades do avaliador e definem quais informações devem ser analisadas para conceder o grau de maturidade da qualidade do processo de produção de *software*.

O questionário foi elaborado com três blocos: 1) informações demográficas; 2) comportamento informacional, com base no modelo de Wilson (1981), sobre busca, e segundo o mapa do conhecimento da Ciência da Informação, de Zins (2007), quanto aos fatores de mediação; e 3) fatores que impactam a avaliação. Também foram apresentadas questões com espaço para respostas discursivas para buscar as multivocalidades no universo investigado. Dos 28 pesquisados, 20 responderam, houve mais de uma indicação de áreas importantes para o trabalho de avaliador. Além do questionário, houve aprofundamento dos temas com avaliadores sêniores, por meio de entrevista semi-estruturada. A pesquisa tomou como base para amostragem os avaliadores cadastrados nas Instituições Avaliadoras e mais alguns avaliadores que não estão cadastrados atualmente, mas que realizaram avaliações em anos anteriores.

5.1.3. Alguns resultados

A questão discursiva do bloco de dados demográficos sobre áreas de conhecimento consideradas “importantes para a realização de uma avaliação de processos além da

⁴⁴ Professor da disciplina Estudo de Usuários no PPGCInf/UnB, no segundo semestre de 2012.

⁴⁵ Este modelo é derivado das normas ISO 15.504 e ISO 12.207 e do modelo Capability Maturity Model Integrated (CMMI)

Engenharia de Software” apresentou dois grandes grupos de respostas: um específico da área de Tecnologia da Informação e outro relacionado com gestão – que registrou a maior quantidade de áreas de conhecimento estranhas à TI – demonstrando o alto grau de interdisciplinaridade necessário ao desempenho na função.

Sobre o contato entre as pessoas nos diferentes níveis de interação seja pessoalmente seja por meio de mídias eletrônicas (Figura 8), os avaliadores deram maior importância a “Encontros Oficiais”, considerado de alta relevância para 57,1% dos entrevistados. As “reuniões informais” também foram bem avaliadas – 28,6%, de alta e 57,1% de média relevância. No que diz respeito ao uso das mídias sociais, os respondentes avaliaram o uso das mídias em grupos fechados mais relevante: 32,1% de alta e 39,3% de média relevância. As ”Reuniões Informais” foram classificadas de média ou alta relevância para agregar conhecimento por mais de 80% dos que responderam ao questionário.

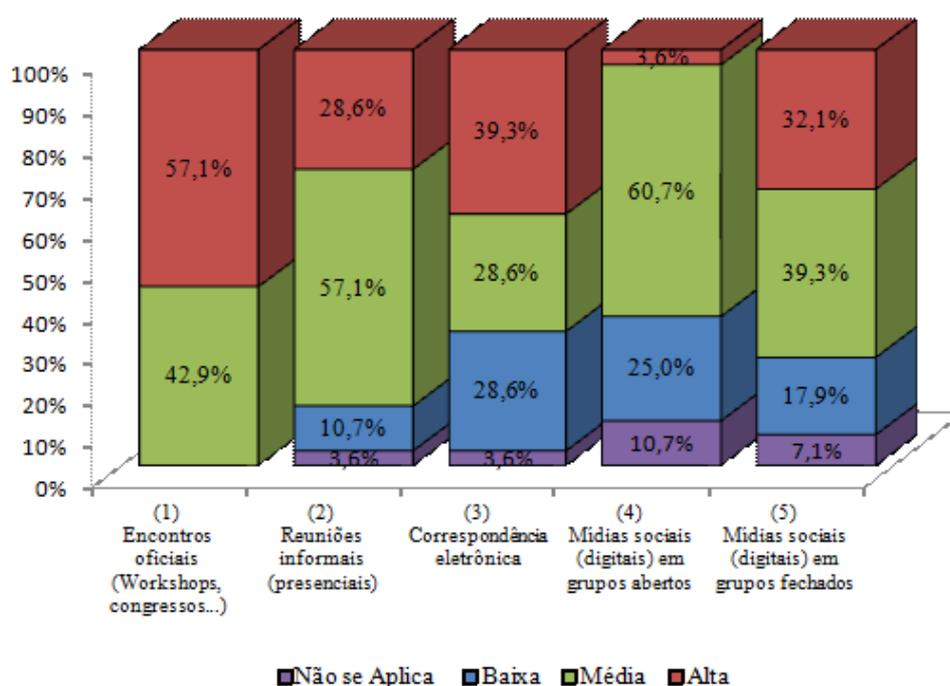


Figura 8: Fontes de informação em diferentes níveis de interação pessoal ou via mídias eletrônicas.

À questão aberta sobre busca de informações mais compartilhadas com outros especialistas, a rede de relações profissionais LinkedIn® foi a mais citada, mas também consta da lista o Google®, uso de e-mail, participação em comunidades, grupos e listas virtuais, e os espaços de interação específicos, como os sites organizados para interação em

rede: da SEI (*Software Engeneering Institute*), do MPS.Br, da SPIN-SP (*Software Process Improvement Network*) e da InfoQ, uma comunidade online independente, focada em mudança e inovação no desenvolvimento do software corporativo.

Também por respostas a questão aberta, foram identificados tipos de informação que complementam o que está na planilha do Modelo MPS.Br: processos de trabalho gerados pelas empresas avaliadas; entrevista com pessoas não citadas na lista de entrevistados; confirmação de realização de determinadas atividades, ou não, pela empresa avaliada; internet, artigos e livros.

5.1.4. Diagnóstico para planejamento

O objetivo desta aplicação foi aprofundar o conhecimento da metodologia de Estudo de Usuários como ferramenta de obtenção de dados sobre o indivíduo e sua relação com a rede. Neste caso, obteve-se informação de perfil e contexto, bem como dados específicos sobre necessidades de informação. Não houve avaliação sobre competências nem sobre relações em rede. Os dados permitem inferir algumas coisas sobre as relações desse grupo, como uso de mídias sociais e tipos de temas de interesse comum.

Quadro 5 – Resumo Rede de Avaliadores

item	metodologia	específico	elementos encontrados
A rede estudada			avaliadores de qualidade dos processos de desenvolvimento e/ou produção de software no Brasil
Tipo ator/rede			não se organizam formalmente como rede, mas mantêm relações informais de consulta profissional em redes, via mídias digitais
Metodologia	Estudo de Usuários		Sim
	Multivocalidade		Parcial
	Análise de Redes Sociais		Não

item	metodologia	específico	elementos encontrados
Resultados	Dados Demográficos		grupo de alto nível acadêmico, alto nível instrumental (por ofício) e conhecimento de gestão
	Dados sobre competências	instrumental	não analisado (têm alta competência)
		em informação	não analisado (trabalham com busca de informação)
		em comunicação	não analisado
	Dados sobre necessidades	de informação	Buscam conhecimento de forma interdisciplinar nas áreas de Tecnologia da Informação e de gestão; importam-se com encontros formais e informais com outros avaliadores
	Dados multivocais		indicam participar de redes ligadas ao tema, de comunidades de Tecnologia; preferem grupos fechados
	Dados relacionais		não analisado
Diagnóstico			não elaborado

5.2. Seminário Gestão da Memória

O segundo teste de metodologia para este Modelo foi aplicado durante o “Seminário Gestão da Memória: diálogos sobre políticas de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília”. O Seminário nasceu de uma proposta aprovada pelo projeto “UnB 50 anos”, uma estrutura colegiada responsável por aglutinar as comemorações do cinquentenário da Universidade de Brasília e que incumbiu as faculdades de Ciência da Informação (FCI) e de Comunicação (FAC) de organizar em rede pessoas, núcleos e setores relacionados diretamente com a gestão da memória na Universidade para avaliar a situação do tema na UnB.

O evento, que ocorreu entre os dias 22 e 23 de outubro de 2012, reuniu cerca de 150 participantes, representantes de núcleos e setores da Universidade de Brasília que trabalham com conhecimentos consolidados sobre políticas institucionais e políticas de informação nas

áreas de Arquivos, Bibliotecas, Museus e Comunicação. Também aglutinou em torno do tema as iniciativas de várias unidades acadêmicas, órgãos gestores de documentação e espaços de informação da Universidade de Brasília, que objetivavam, em última instância, gerenciar, preservar e divulgar a memória administrativa e científica da Universidade. Participaram das atividades, nos dois dias do evento, a Faculdade de Ciência da Informação, a Faculdade de Comunicação, o Centro de Documentação (Cedoc), a Biblioteca Central (BCE), a Secretaria de Comunicação (Secom), Pró-memória, além de outros setores preocupados com o tema proposto. Todas as etapas de trabalho foram registradas – por notas, fotografias, vídeo, áudio – para posterior organização para acesso e pesquisa.

Em 2013 foi realizada a segunda edição do evento, que passou a integrar o calendário da universidade como evento anual para discutir – e difundir – as discussões que envolvem a gestão da memória na UnB. Ao tempo de conclusão desta tese estava sendo organizada a terceira edição.

5.2.1. Tipo de ator/rede

Grupo formado a partir da organização do seminário Gestão da Memória pela FCI e FAC, em 2012, com convite à participação de pessoas da Universidade com interesse no tema gestão da memória para gerenciar, preservar e divulgar a memória administrativa, científica e social da UnB. Neste grupo podem ser identificados dois tipos de atores: atores indivíduos, como professores, estudantes e servidores interessados no tema, e os atores institucionais individuais, como diretores de faculdades e de outras unidades não acadêmicas de ensino, como a UnBTV, a Biblioteca Central e o Centro de Documentação. No período avaliado não se configuravam como rede. É rede descentralizada.

5.2.2. Metodologias e resultados

Com o objetivo de reunir propostas orientadoras a políticas de informação, documentação e comunicação para a UnB, os organizadores do Seminário empregaram um conjunto de metodologias com o objetivo de encontrar respostas às perguntas: “Quem somos?” e “O que podemos fazer juntos?” O viés acadêmico da proposta teve como orientação auxiliar a elaboração de políticas por meio de metodologias que espelhassem e

incluíssem a diversidade de vozes. O seminário foi objeto e espaço de pesquisa, por meio de aplicação de questionário, apresentação de trabalhos no formato de artigos – em geral descritivos – relacionados com experiências de gestão da memória na UnB.

Neste processo de investigação, foram articuladas duas metodologias: estudo de usuários com foco em competências em informação, comunicação e instrumental, tomando como base a estrutura macro do modelo Ideias (CUEVAS-CERVERÓ; SIMEÃO, 2011) e a definição de indicadores a serem utilizados; e a multivocalidade, com o intuito de saber o que os participantes viam como aglutinador do grupo e o que pretendiam fazer junto com os outros envolvidos neste encontro de trabalho. O Seminário mostrou haver uma rede latente, um desejo de produzir um trabalho coletivo. O grupo organizou um segundo seminário, em 2013, e os resultados encontrados no primeiro evento foram reunidos em livro que ao tempo de produção desta tese estava no prelo.

5.2.2.1. Estudo de Usuário: o Modelo Ideias para a rede gestão da memória

A metodologia de Estudo de Usuários foi testada no Seminário com uso de ferramentas digitais gratuitas⁴⁶ por meio de questionário⁴⁷ aplicado a 18 pessoas do grupo, com objetivo de refinar dados relacionados com competências em informação, em comunicação e instrumentais, além de levantar os primeiros elementos com relação ao que o grupo considerava importante para constituir uma rede de gestão da memória. O estudo foi aplicado com as pessoas identificadas como mediadoras no que diz respeito à Comunicação e à Informação na gestão da memória da Universidade de Brasília⁴⁸ e envolvidas na organização do Seminário, antes portanto de seu início. Os dados dessa survey mostraram um grupo homogêneo do ponto de vista do preparo para o uso da informação; idade variando entre 33 e 52 anos; com problemas no uso da comunicação e tecnologias.

O questionário tomou como base o modelo Ideias (CUEVAS-CERVERÓ; SIMEÃO, 2011) e foi dividido em três blocos: dados demográficos do entrevistado e do setor em que ele

⁴⁶ Formulário do Google, ferramenta gratuita para pesquisa na web.

⁴⁷ Apêndice A - Questionário I Seminário Gestão a Memória

⁴⁸ Origem dos respondentes: Faculdade de Ciência da Informação; Departamento de Ciência da Computação; Faculdade de Comunicação; Cedoc/FAC; Editora UnB; CPCE/UnBTV; ProMemória; Cedoc/UnB; BCE/UnB)

se insere; dados individuais sobre uso da informação, da comunicação e das TIC em redes digitais; dados setoriais relacionados à gestão da memória em rede.

5.2.2.2. Resultados

Algumas observações sobre os resultados encontrados⁴⁹: no que diz respeito ao tema da gestão da memória, estes 18 profissionais relataram relacionar-se com 114 professores; 407 servidores e 2.097 alunos. Também destacaram a existência de poucos especialistas em áreas específicas de gestão da memória, muitos estagiários, bolsistas e trainees. As respostas denotaram um uso intenso de computadores e notebooks e raro o de smartphones (que começavam a utilizar a tecnologia 3G com aplicativos para conexão em rede na época em que a pesquisa foi aplicada).

Apenas um terço dos respondentes indicaram produzir informação colaborativamente, na nuvem e se comunicar em rede, por meio de videoconferência (as tecnologias também evoluíram nestes dois anos entre esta aplicação da metodologia e a conclusão da tese). Para a comunicação em rede a maioria indicou o uso de grupo de e-mail e do Facebook (em menor escala). Com perfil de alto nível de escolaridade, os pesquisadores responderam que buscam informação no Google, e também em periódicos e revistas digitais, bibliotecas virtuais e bancos de dados. Também indicaram ter facilidade para acesso, uso e distribuição responsável da informação, bem como disposição para ensinar e para o uso das tecnologias em código aberto. Em contraposição, os dados indicaram que os respondentes faziam baixo uso das mídias sociais.

Perguntados sobre o planejamento de comunicação para a questão da memória no setor que integram, 33% dos respondentes afirmaram ter como prática planejar o que fazer – em geral são profissionais oriundos das áreas de comunicação – 25% o fazem se houver demanda superior e outros 42% informaram que não planejam ações para difusão de informação que envolvam ações sobre a memória em sua unidade na UnB (Figura 9).

⁴⁹ A íntegra da pesquisa está no Apêndice A.

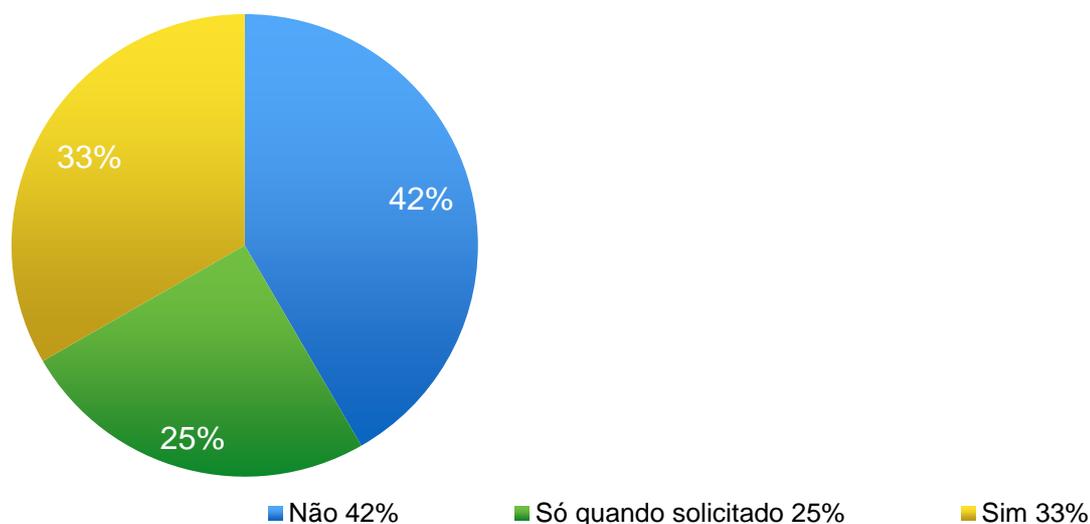


Figura 9 – Planeja a comunicação para a gestão da memória?

5.2.2.3. A Multivocalidade para aflorar os sentidos

O Seminário foi orientado a alcançar uma produção coletiva, com etapas/processos orientados à obtenção de polifonias de maneira controlada para produzir um resultado harmônico, ainda que indicasse divergências entre as pessoas do grupo. A produção foi planejada para cinco fases:

Elaboração de um resumo expandido como “pré-texto”, com relato de experiências ou conhecimentos consolidados das várias unidades acadêmicas, órgãos gestores de documentação e espaços de informação da Universidade de Brasília como contribuição para uma política institucional e políticas de informação nas áreas de Arquivos, Bibliotecas, Museus e Comunicação.

Seleção e integração dos resumos expandidos em conjuntos temáticos definidos para a estrutura do trabalho presencial e publicação no site do evento, para leitura pública;

Início do seminário com palestras e discussões registradas, transformadas em relatórios, com posterior publicação na rede para uso interno e externo, e com orientação aos autores para que consolidassem as contribuições no texto final;

expandido, artigo, capítulo de livro – e nos documentos produzidos pelos participantes durante o Seminário.



Figura 11 – nuvem de tags sobre como a rede pode contribuir.

5.2.3. Diagnóstico para o planejamento

O grupo possui nível elevado para o uso da informação, mas carece de competências no nível instrumental. Para o planejamento, é necessário observar os subgrupos – no campo profissional há os de comunicação e os de ciência da informação. A observação da troca de mensagens entre atores pode mostrar se há subgrupos temáticos e como se organizam. Os resultados também apontam a necessidade de levantamentos periódicos sobre competências, porque as relações em rede são dinâmicas, e dizem respeito ao uso de tecnologias, formas de acesso à informação e aos modos de comunicação. Estes dados de 2012 devem ter se alterado. Por exemplo, o aplicativo WhatsApp surgiu no período analisado (está incluído no questionário aplicado) e em 2014 teve o uso popularizado como ferramenta de comunicação instantânea em grupo.

Quadro 6 – Resumo Rede Gestão da Memória

A rede observada			observação articuladores do I Seminário de Gestão da Memória da UnB
Tipo ator/rede			identificados dois tipos de atores: atores indivíduos, como professores, estudantes e servidores interessados no tema, e os atores institucionais individuais, como diretores de faculdades e de outras unidades não acadêmicas de ensino, como a UnBTV, a Biblioteca Central e o Centro de Documentação. Não se articulam formamente em rede
Metodologia	Estudo de Usuários		Sim
	Multivocalidade		Sim
	Análise de Redes Sociais		Não
Resultados	Dados Demográficos		idade variando entre 33 e 52 anos, todos de nível superior – professores ou técnicos
	Dados sobre competências	instrumental	uso intenso de computadores, raro de smartphones*, um terço sabe usar ferramentas digitais em rede para produção colaborativa de informação
		em informação	sem problemas no uso da informação
		em comunicação	baixo uso de mídias sociais para se comunicar, um terço planeja a comunicação, um quarto o faz se houver demanda, o restante não faz
	Dados sobre necessidades	de informação	não foi investigado
Diagnóstico	Dados multivocais		grupo tem disposição para atuar em torno do tema da gestão da memória
	Dados relacionais		não foi investigado
			Elevado nível para o enfrentamento da informação e problemas com o instrumental (são imigrantes digitais) e com comunicação, que demandam ações de formação de competências, por exemplo.

* Este tipo de uso não era comum no tempo investigado.

5.3. Rede do Cafezinho

A metodologia de Análise de Redes Sociais foi estudada e aprofundada em disciplina específica oferecida pelo Programa de Pós-Graduação da Ciência da Informação. A primeira análise exploratória foi feita com a Rede do Cafezinho, um fórum aberto de discussão na plataforma Moodle, de alunos do Curso de Especialização em Gestão da Segurança da Informação e Comunicações (CEGSIC), ministrado à distância, via Universidade de Brasília, e que teve duração de 103 semanas. A Análise de Redes Sociais (ARS) teve como objetivo avaliar os papéis de intermediação da informação e foi associada à pesquisa de documentos e entrevista com o coordenador do curso, professor Jorge Henrique Cabral Fernandes. A visualização da rede estudada – com destaques para a discussão em tela – foi feita por meio da utilização do software livre Pajek, um programa esloveno de manipulação de dados de redes e sua representação em grafos.

Financiado com recursos do Departamento de Segurança da Informação e Comunicações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, o Curso de Especialização em Gestão da Segurança da Informação e Comunicações (CEGSIC), 2009/2011, foi ministrado entre maio de 2010 e abril de 2012 exclusivamente para servidores públicos do Executivo Federal⁵². Ele integrou o Programa de Formação de Especialistas para Desenvolvimento da Metodologia Brasileira de Gestão de Segurança da Informação e Comunicações. Segundo o relatório final do curso, em processo seletivo longo e criterioso “foram aceitos 183 inscritos – 19 mulheres e 164 homens. Desses, 177 envolveram-se efetivamente nas atividades no início do curso, 150 concluíram” (Relatório Final CEGSIC 2009/2011. p.8).

Também segundo o relatório, foram selecionados “17 professores-tutores, que juntamente com três membros da coordenação, formaram uma equipe de 20 tutores, que

⁵² A origem dos alunos: Advocacia-Geral da União; Casa Civil da Presidência da República; Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia; Controladoria Geral da União; Gabinete de Segurança Institucional (Gabinete, Agência Brasileira de Inteligência e Departamento de Segurança da Informação e Comunicações); Ministério da Ciência e Tecnologia (INPI); Ministério da Cultura; Ministério da Defesa (Ministério, Exército Brasileiro, Marinha do Brasil, Força Aérea do Brasil e Infraero); Ministério da Educação (Inep e Universidade de Brasília); Ministério da Fazenda (Ministério, Banco Central, Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Serpro); Ministério da Justiça (Ministério e Departamento de Polícia Federal); Ministério da Previdência Social (Ministério e Dataprev); Ministério da Saúde (Ministério, Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Fundação Nacional de Saúde); Ministério das Comunicações; Ministério de Minas e Energia (Ministério e Agência Nacional do Petróleo); Ministério do Desenvolvimento Social; Ministério do Meio Ambiente (Ibama); Ministério do Planejamento (Ministério e Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas – Ipea); Ministério do Turismo; e Presidência da República.

atenderam de forma rotativa ao suporte à realização das disciplinas, cada uma delas dividida em seis classes de até 30 alunos, cada tutor responsável por duas classes simultâneas (cerca de 60 pessoas)”. O curso, com 18 disciplinas, foi ministrado em ambiente virtual de aprendizagem on-line, baseado na plataforma Moodle. Ao fim do curso, os alunos apresentaram monografias, bem como estudos de caso, abordando tópicos sensíveis no trato seguro da informação em organizações estratégicas da administração pública federal.

5.3.1. Tipo de ator/rede

Criada para promover a aproximação informal entre todos os participantes das seis turmas do curso e para diluir as hierarquias de sala de aula, esta rede do Cafezinho é do tipo descentralizada, informal, sem hierarquias pré-determinadas e não se organiza em sub-redes. Todos os participantes têm nível superior, pré-requisito para ser aceito como aluno, e têm domínio de uso de tecnologias, pela origem das profissões e das funções que exercem no campo da segurança da informação.

5.3.2. Metodologia e análise dos dados

Duas perguntas moveram a observação desta rede:

- Os grupos de sala de aula trouxeram essa divisão para o Fórum do Cafezinho?
- Os papéis e hierarquias vieram da sala de aula para este ambiente extra-sala, que se propõe informal?

O objetivo de uso da metodologia foi observar se os grupos de cada turma se mantinham, como subgrupo, nesta rede, e ver se havia pessoas que se destacavam como intermediadoras da informação. Para analisar quais papéis de intermediação encontrados no Fórum do Cafezinho, a primeira etapa de aplicação do software foi a busca de sub-redes, tecnicamente denominadas bi-componentes, para verificar se os indivíduos dos grupos mantinham relações mais estreitas entre si. O programa que transforma os dados em grafos apresentou um relatório indicando a inexistência de subgrupos, o que significa que nem todos

os papéis de intermediação estão presentes. Também identificou 20 relações entre pares de atores e um grupo coeso de 84 pessoas. Apenas o papel de coordenador foi identificado e analisado no estudo deste grupo sem divisões. Foi possível visualizar alguns atores que se destacaram pelo grande fluxo de informação que passa por eles, e também o número de atores que não participa, apenas observa.

Para que a análise não ficasse restrita apenas ao retrato estático do conjunto dos dois anos letivos como se fosse um período único, a amostra de troca de mensagens foi dividida em quatro tempos, coincidindo com os semestres de aulas. As pessoas foram identificadas por números (para garantir a impessoalidade e sigilo dos dados individuais), e assim foram identificadas nos grafos.

A figura 12 é um retrato das relações na rede do Cafezinho no primeiro semestre, e diz respeito à réplica de mensagens no período compreendido entre a primeira e a 34ª semanas de aula (entre julho e dezembro de 2010). Nesta imagem, é possível perceber vários atores com concentração de réplica⁵³ de mensagens. Também é visível que há um grupo que não participa da conversa, são os pontos que ficam na borda, sem nenhuma linha que indique relação. Estas pessoas recebem as mensagens (e provavelmente as leem).

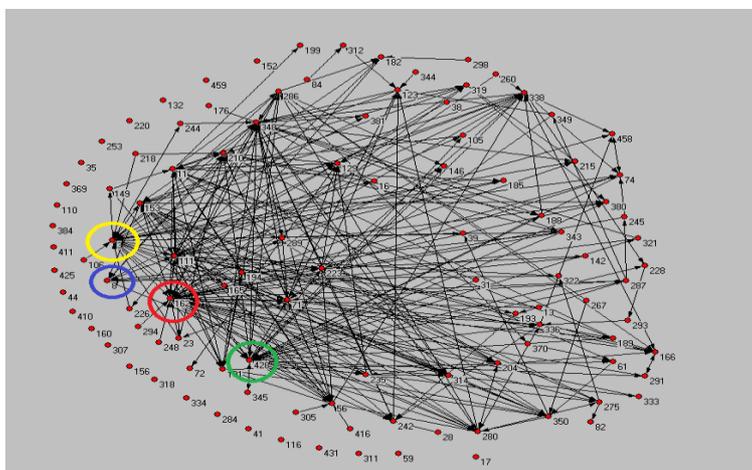


Figura 12 – rede de réplica de mensagens do Fórum do Cafezinho no primeiro semestre, mesmo com fluxo intenso, ainda há os que apenas observam.

O fotograma do segundo semestre está representado na figura 13, refere-se às réplicas de mensagens no Fórum do Cafezinho entre as semanas 35 e 60 (de janeiro a junho de 2011).

⁵³ São levadas em conta as mensagens que receberam respostas e a partir das quais se estabeleceu um fluxo de comunicação, de compartilhamento da informação.

É possível perceber que houve redução do fluxo de troca de mensagens no período, assim como, redução de participação dos atores. Cresceu o número de observadores na borda da rede, é possível perceber atores que se destacam como mediadores de informação.

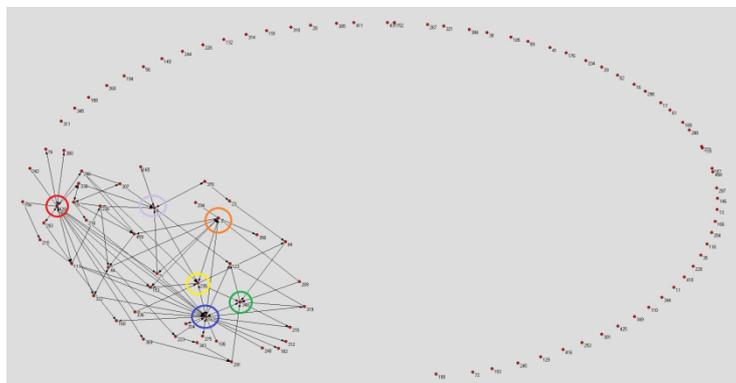


Figura 13 – a rede no segundo semestre fluxo menor, os mesmos grupos de assuntos.

A figura 14, do terceiro semestre, refere-se às réplicas de mensagens no Fórum do Cafezinho entre as semanas 61 e 85 (de julho a dezembro de 2011). Novamente houve redução do fluxo de troca de informações, provavelmente porque este foi o período em que os alunos iniciaram as pesquisas para produção da monografia final do curso. Há três destaques no grupo: o coordenador, um professor e um aluno. Os outros atores, que não aparecem neste grafo, não participam da troca de mensagens. Para facilitar a compreensão, a imagem foi manipulada como se fosse uma ampliação apenas da área onde se concentra a troca de informações.

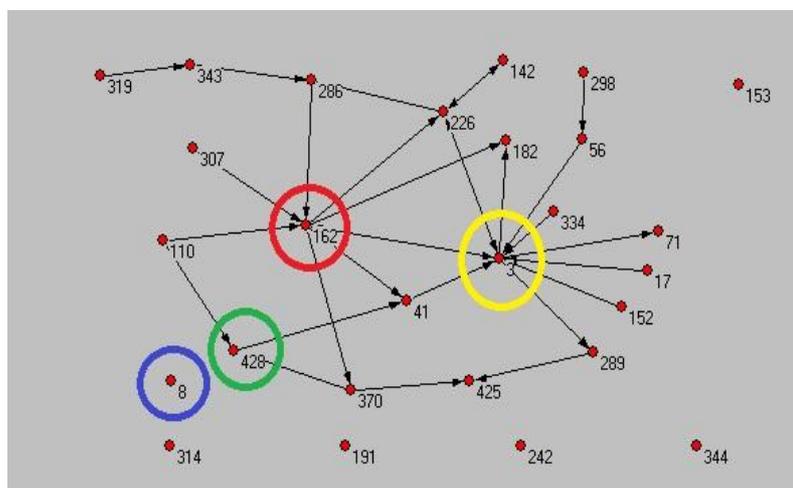


Figura 14 – no terceiro semestre troca de mensagens ainda mais reduzida, três pessoas destacam-se.

No último período “fotografado”, o quarto semestre (entre janeiro e abril de 2012), o que resalta da imagem (figura 15) é o foco no senhor 3, que é o coordenador do curso. Neste período final, ele respondeu a questões relativas a notas e processo de formatura. Estes assuntos, inclusive, dominaram o período retratado.

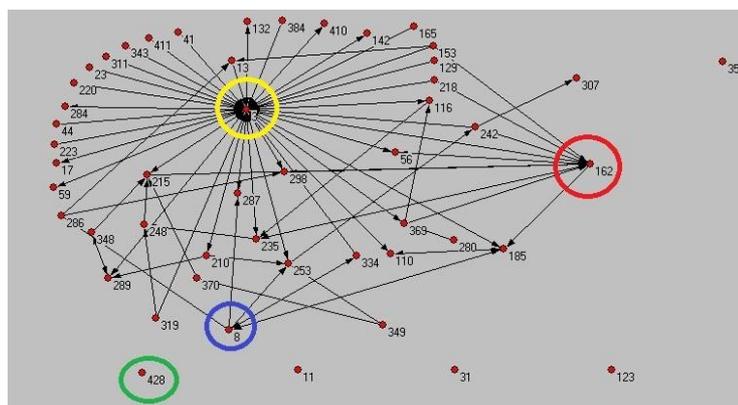


Figura 15 – Quarto semestre – grande destaque às notas: o coordenador do curso (ator 3) brilha.

No período total analisado foram replicadas 1.369 mensagens, que para efeitos de análise foram agrupadas em: acadêmicas (quando se relacionavam com temas ligados ao conteúdo do curso), administrativas (conversas sobre formatura, matrícula etc.) e sociais (em geral cumprimentos de páscoa, natal etc. e reprodução, por meio de links ou cópia colada, de notícias). A observação da sequência dos quatro semestres de réplicas de mensagens no Fórum do Cafezinho do CEGSIC, permitiu localizar quatro pessoas que assumiram o papel intermediador de coordenador (NOOY et al, 2005). A análise do relatório e da base de dados, permitiu obter algumas informações sobre os quatro destaques encontrados:

- Ator 3: coordenador do curso, professor Jorge Fernandes⁵⁴. Em todos os semestres ele participa ativamente das discussões, com destaque para o último semestre, quando responde sobre notas finais, informações sobre monografia e formatura;
- Ator 8: atuou como professor e monitor do curso, responsável pelo envio de mensagens sobre prazos e exercícios aplicados. Mesmo no Fórum do

⁵⁴ Orientador desta pesquisa da Rede do Cafezinho, e quem forneceu a base de dados, na disciplina Análise de Redes Sociais.

Cafezinho, manteve a hierarquia do papel desempenhado em sala de aula. No terceiro semestre não participou das réplicas de mensagens, mas teve participação relevante no primeiro e quarto semestres, períodos de maior demanda de informação sobre as disciplinas.

- Ator 428: professor do curso, trouxe o papel desempenhado em sala de aula para o cafezinho. Participou de réplicas sobre notas, documentação e notícias.
- Ator 162: aluno, oriundo do Ministério da Fazenda, foi quem mais se destacou na rede, nos quatro semestres. Participou dos três grupos de assuntos e, sozinho, respondeu por 24,32% das réplicas de mensagens da rede, com destaque para notícias sobre segurança da informação. Seu tema de monografia foi sobre risco e informação.

Os grupos de sala de aula não levaram as divisões do curso para o Fórum do Cafezinho. Os papéis e hierarquias (nas relações entre coordenador, professor/tutor, aluno) migraram apenas parcialmente para o ambiente informal. O coordenador, o professor e o monitor responsáveis pelo andamento do curso se destacaram no grupo, por manterem suas funções e responderem os sobre temas relacionados ao processo acadêmico. Fora desta representação/reprodução da sala de aula, apenas um aluno assumiu o papel mediador de coordenador, o ator 162. O papel de coordenador mostrou-se elemento forte para o fluxo da informação na rede. A troca de mensagens ali empreendida não obedeceu a hierarquias permanentes, manteve fluxo horizontal, e foi toda trocada em meio virtual.

5.3.3. Dados para planejar

A divisão da amostra por períodos permite analisar a rede a cada fotografia, comparar os fotogramas e perceber a movimentação da rede. Para esta rede, não foi produzido Estudo de Usuários, para obter dados de perfil e contexto, especialmente no que diz respeito às competências instrumentais, de informação e de comunicação. Neste caso, o questionário deveria focar nos três tipos de competência para a temática da segurança da informação. Esta rede se desfez com o fim do curso. Não há informação se estes atores continuam a se relacionar em rede.

Quadro 7 – Resumo Rede do Cafezinho

			observação
A rede observada			Fórum aberto de discussão na plataforma moodle para alunos de curso a distância sobre segurança em informação
Tipo ator/rede			rede descentralizada, informal, sem hierarquias e sem sub-redes. Atores de nível superior, alto domínio de uso de tecnologias digitais
Metodologia	Estudo de Usuários		não foi feito
	Multivocalidade		expressa na troca de mensagens no Fórum (sem maior investigação)
	Análise de Redes Sociais		Sim
Resultados	Dados Demográficos		Grupo de alunos formado por 164 homens e 19 mulheres, todos de nível superior e atuando em organismos públicos na área de segurança de informação e comunicação
	Dados sobre competências	instrumental	não avaliado – outros dados indicam que têm alto nível de uso instrumental
		em informação	não avaliado – outros dados indicam alto nível de enfrentamento da informação
		em comunicação	não avaliado
	Dados sobre necessidades	de informação	não avaliado
	Dados multivocais		os interesses indicados pela troca de mensagens estão relacionados com três conjuntos de temas: administrativos, acadêmicos e sociais
	Dados relacionais		A rede é coesa e não se dividiu em subgrupos de discussão. Três atores se destacaram: o professor coordenador, o tutor e um aluno com monografia focada em segurança da informação
Diagnóstico			não se constituiu como rede

5.4. Rede de Sobradinho/ Rede Serrana

A segunda aplicação de metodologia de Análise de Redes Sociais foi com a Rede de Sobradinho, que em seguida se transformou em Rede Serrana. Surgida em torno de ações para proteger crianças e adolescentes contra abuso e violência em Sobradinho-DF esta rede depois expandiu-se para as cidades vizinhas e com problemas semelhantes. Desde o início se denominou rede, e hoje os atores atuam tendo como foco crianças, jovens, mulheres, idosos, índios, populações tradicionais. A Fiocruz desenvolveu neste grupo, no período analisado, o projeto Ágora, para disseminação de informações de saúde e apoio tecnológico e técnico ao funcionamento da Rede Serrana.

Integram este grupo líderes comunitários, representantes de ONGs e de governos, cidadãos comuns. Cabe destacar o papel dos pesquisadores e técnicos da Fiocruz Brasília, que participam das reuniões, atividades e dão suporte tecnológico à rede. Esta rede mais ampla definiu como objetivo comum mitigar doenças e promover a saúde. Trata das seguintes temas: saúde, drogas, direitos humanos, educação, cultura, transporte, habitação, planejamento estratégico, integração social contra a pobreza. A segurança aparece como tema transversal, assim como a comunicação e a tecnologia. Além de se comunicar por grupos de e-mail⁵⁵, os integrantes da rede mantêm encontros presenciais mensais.

5.4.1. Tipo de ator/rede

Esta rede existe fisicamente e é formada por pessoas ligadas, por moradia ou trabalho, à região que compreende as cidades de Sobradinho, Sobradinho II e Fercal, que representam três Regiões Administrativas (RAs) do DF⁵⁶. A rede é composta por atores da comunidade associados a instituições governamentais, não-governamentais e acadêmicas que atuam em rede desde março de 2011 com o intuito de garantir direitos e proteção social à comunidade daquele território por meio da troca de informações políticas ou pela realização de ações conjuntas. Não existe coordenação fixa na rede, que é descentralizada.

⁵⁵ Com uso da ferramenta google groups. Os dados foram obtidos desta troca de mensagens do grupo.

⁵⁶ Esta era a organização administrativa do DF à época da pesquisa. Em 2015, o novo governo mudou esta estrutura para um formato de macrorregiões.

Com apoio da Fiocruz Brasília, a rede organizou em 2012 um evento que reuniu 49 instituições e 128 pessoas e que mapeou outras redes existentes no Distrito Federal. A metodologia do encontro utilizou a abordagem de ARS⁵⁷ associada ao planejamento estratégico e dinâmicas de trabalho coletivo para promover as multivocalidades e diversidades. Após este encontro, a participação no grupo de e-mails da Rede Serrana tornou-se mais assídua. O ponto de partida desta pesquisa caracterizou-se pela troca de e-mails, pois boa parte das informações dessa rede transita por esse meio, bem como boa parte de seus membros. Em artigo conjunto, em que apresentam resultados da análise exploratória desta rede, os técnicos da Fiocruz utilizam o conceito de redes de políticas públicas para defini-las:

A Policy Network é um novo desenho caracterizado pela complexidade das relações entre diversos atores que surge como uma nova forma de estruturar políticas públicas. Constata-se, com base nesse conceito, que a definição e a implementação de políticas realizadas por meio de estruturas hierarquizadas e unitárias vêm sendo substituídas por outras cujas características são o policentrismo e a horizontalidade. Nesse contexto, em vez de a política ser responsabilidade de um único ator ou dos que ocupam cargos estatais ou políticos, ela decorre, cada vez mais, de acordos que se estabelecem entre múltiplos atores envolvidos em todo o processo de políticas públicas, englobando órgãos estatais descentralizados, organizações da sociedade civil e instituições de mercado. (JESUS et al, 2013, p. 3)

5.4.2. Metodologia para analisar a rede

Esta pesquisa⁵⁸ exploratória de Análise de Redes Sociais avaliou o fluxo de troca de mensagens sobre governança territorial e assuntos correlatos, no fórum de discussão do Google Groups, entre atores da Rede Serrana. Foram acompanhadas as mensagens e respectivas respostas no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2012. Foram analisados 520 e-mails trocados entre 67 participantes da rede. Propaganda, correntes ou mensagens sem

⁵⁷ Nesta rede foram aplicadas as primeiras pesquisas de ARS pela equipe de tecnologia da Fiocruz Brasília, que trabalha com esta metodologia, e os dados foram compartilhados com os pesquisadores do GPCI, do PPGCInf, o que inclui os testes deste modelo.

⁵⁸ Para a análise dos dados coletados foi utilizado o software Gephi de análise de redes com distribuição Fruchterman Reingold para visualização. Essa distribuição permite mostrar o grafo como uma rede de partículas na qual os atores com maior número de relacionamentos estão distribuídos no centro, e os com menor número, na periferia. (JESUS et al, 2013, p. 6)

qualquer comentário foram descartadas, foram validadas 273 publicações. (JESUS et al, 2013, p. 6)

O grafo da figura 16 é o retrato da concentração do fluxo de respostas às mensagens, que tecnicamente em ARS se chama grau de entrada redundante (JESUS et al, 2013, p. 6). Os atores cujas mensagens mais recebem respostas são localizados no centro e representados com nós mais largos. Pelo grafo pode-se observar que o nó RS18 apresentou o maior grau de entrada, ocupa lugar de destaque porque está em contato direto com muitos outros nós (atores). RS18 é técnica da Fiocruz Brasília que à época participava dos encontros da rede, onde organizava a agenda (para a qual recebe sugestões dos participantes do grupo) e publicava as atas das reuniões presenciais.

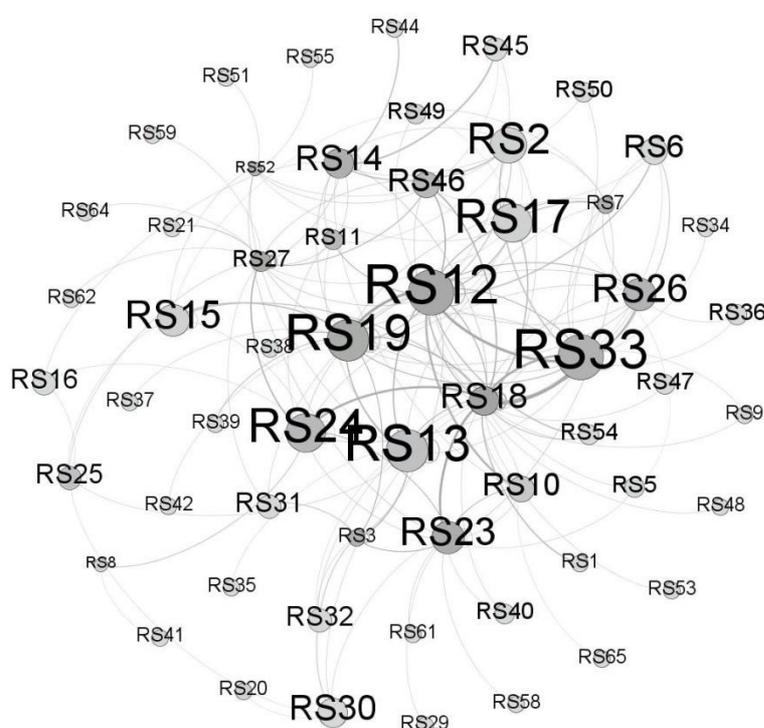


Figura 16 – destaques são os atores que mais recebem réplicas de mensagens na rede.

Na figura 17 foi utilizada a métrica de grau de saída com a mesma distribuição do grafo anterior, centralizando os atores/nós que mais enviam mensagens e dispendo na periferia os que não enviam mensagens. Três atores, que são representantes institucionais, destacam-se como principais emissores (têm maior grau de saída) de informação na rede: o RS33, representante do Centro de Referência Especializado de Assistência Social na região (CREAS), e responsável por organizar encontros sobre bolsa-família e escola; RS12, que

representa a Administração Regional, e envia avisos institucionais; e RS19, representante do Instituto Marista, que responde pela organização dos programas que envolvem criança.

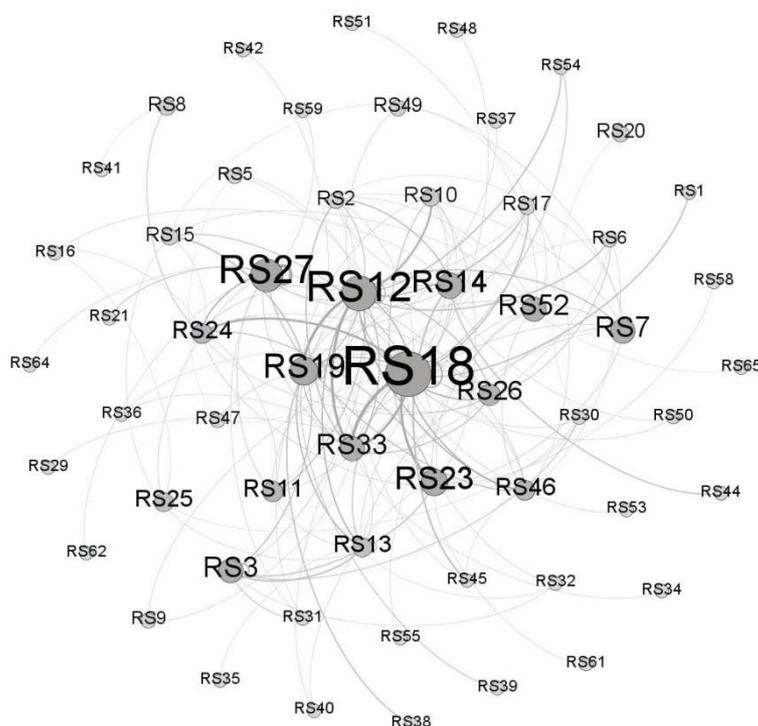


Figura 17 – Atores em destaque são os que mais divulgam informações na rede.

A figura 18 mostra a modularidade da rede Serrana com seus subgrupos⁵⁹. O estudo desses grupos demonstra certa afinidade com base em diversas características, que ficam evidentes na comunicação via e-mails. Os subgrupos estão reunidos em torno dos temas segurança pública; debate de agentes públicos (atores institucionais governamentais e não-governamentais) sobre como promover a solução dos problemas debatidos na rede; políticas públicas para creches, escolas, drogadição; coordenação dos trabalhos e articulação para viabilizar espaços para eventos, subgrupo que mantém ligação com todos os participantes. Há um quinto grupo que tem como afinidade participar pouco da rede.

⁵⁹ Para este tipo de protocolo, a ferramenta Gephi, por meio de um algoritmo, propõe a separação ou o agrupamento dos vértices com base nos seus relacionamentos mais comuns.

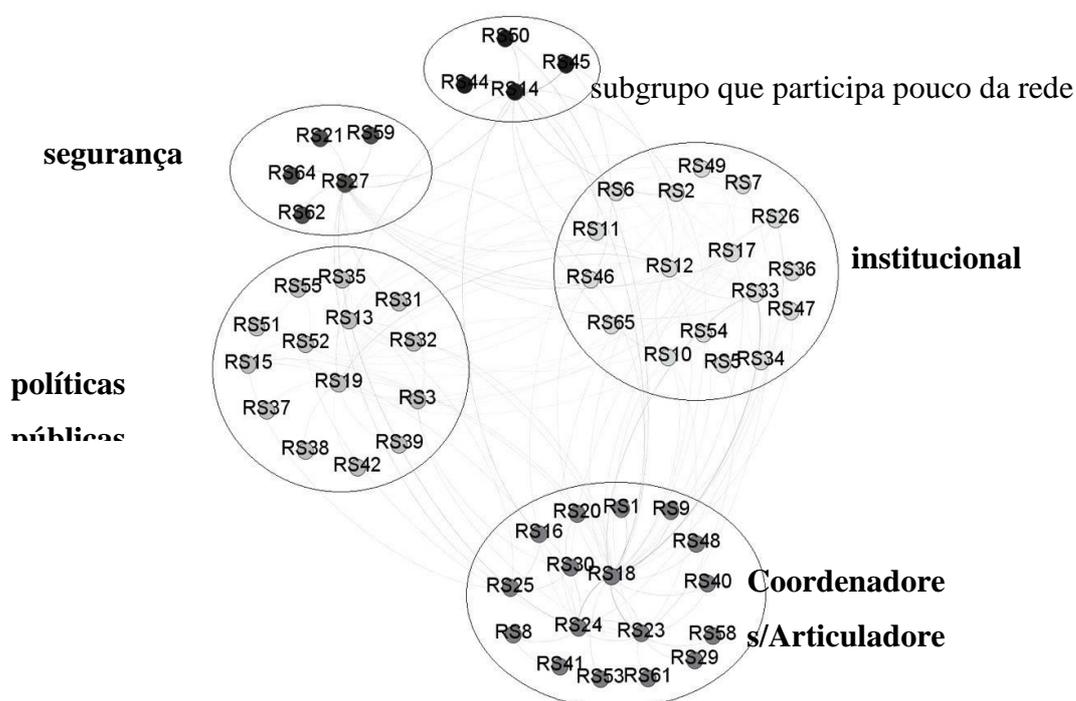


Figura 18 – Os subgrupos na rede de Sobradinho.

5.4.3. Uso dos dados para planejar

Há vários manejos que se podem fazer na Análise de Redes para o planejamento de comunicação, a medida por grau oferece dados importantes, pois define o número de relacionamentos que um determinado ator possui. Em uma rede de e-mails de um grupo ou organização pode-se inferir que as pessoas possuidoras de maior grau são responsáveis por um número maior de emissão de mensagens, relevantes ou não para a organização. Em ARS, esta situação pode ser traduzida como maior influência ou maior capacidade de difusão da informação. Uma avaliação qualitativa do tipo de informação trocada nos e-mails poderia definir com mais clareza o posicionamento do ator, via análise de conteúdo e outras metodologias utilizadas para obter multivocalidades (análise do discurso, entrevistas, grupos focais). Cotejar este dados com estudos de usuários pode indicar necessidade de oferecer ferramentas de formação de competências, para melhorar a qualidade da informação que estes atores fazem fluir na rede, por exemplo; ou indicar mídias mais apropriadas para o fluxo de

informações compartilhadas; ou orientar medidas de inclusão instrumental para os ambientes digitais.

Esta rede continuou sendo analisada pelo pesquisador Marcelo Souza de Jesus, mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e membro da rede Serrana. Os dados são compartilhados em bases públicas e com uso de softwares de código aberto sempre que possível⁶⁰.

Quadro 8 – Resumo Rede Sobradinho/Serrana

			observação
A rede observada			Rede territorial nascida em torno da proteção de crianças e adolescentes na cidade de Sobradinho-DF e se expandiu para a região
Tipo ator/rede			composta por atores individuais e institucionais – moradores da região, técnicos de instituições públicas governamentais e não-governamentais
Metodologia	Estudo de Usuários		Não foi feito
	Multivocalidade		Dados multivocais encontrados nas trocas de mensagens e nos relatórios produzidos a partir dos encontros presenciais da rede.
Resultados	Análise de Redes Sociais		Sim
	Dados Demográficos		não foi feito levantamento do perfil dos integrantes desta rede
	Dados sobre competências	instrumental	Não foi feito
		em informação	Não foi feito
		em comunicação	Não foi feito
	Dados sobre necessidades	de informação	Os dados multivocais podem dar pistas nesse sentido

⁶⁰ Algumas ferramentas nascem abertas, em fase de teste, compartilhadas com outros desenvolvedores e depois tornam-se programas proprietários e dificultam a seqüência de produção e extração de dados, por exemplo.

	Dados multivocais	Os temas mais abordados dizem respeito a políticas públicas e segurança pública. A rede governamental também a usa como canal de divulgação institucional.
	Dados relacionais	Rede é territorial, depende de animador externo, no caso técnicos da Fiocruz. Há atores que se destacam como divulgadores, provenientes em geral de instituições públicas. A rede tem dois fortes subgrupos temáticos, um subgrupo de representação de atores institucionais e um subgrupo de articuladores/coordenadores de ação. Há um terceiro subgrupo, em torno de temas de políticas públicas.
Diagnóstico		Necessário fazer Estudo de Usuários – sobre competências e sobre necessidades em informação

5.5. Redes Sociais do DF – uma rede de redes

Perfil de um grupo aberto no Facebook⁶¹, o Redes Sociais do DF foi criado como elemento facilitador da comunicação e circulação da informação entre os participantes do I Encontro de Redes do DF, realizado na Fiocruz Brasília entre os dias 13 e 14 de setembro de 2012. Fruto das discussões dos integrantes da Rede Serrana em parceria com a Fiocruz Brasília, o encontro reuniu 18 redes sociais do DF.

A dinâmica do encontro foi orientada para o uso de metodologias que reproduzissem a multivocalidade e a partir da indução de diálogo entre os participantes. Foram identificados sete temas convergentes⁶², de interesse comum, que se transformaram em grupos de debate – formados por pessoas das diferentes redes – com orientação de discutir as questões em torno do roteiro: contexto, atuação das redes, interação entre redes.

⁶¹ <<https://www.facebook.com/groups/235143296632906/>>.

⁶² Políticas públicas, assistência social e educação, gestão territorial e redes sociais, vínculos, direitos da criança e do adolescente, violência doméstica, população em situação de rua.

5.5.1. Tipo de ator/rede

Rede descentralizada, organizada em torno do Facebook com atores que também participam de outras redes sociais no DF. Mantém contato fluido, como grupo de discussão, mas mantém fluxo de atualização no mural coletivo, com avisos sobre assuntos de interesse do grupo. Desta rede surgiu um coletivo de redes – que se denominou Unidos por Brasília⁶³ – também com grupo no facebook e que organizou encontros com todos os candidatos ao Governo do Distrito Federal e ao Senado Federal por Brasília. Estes encontros foram transmitidos por streaming pela web.

A maior parte dos atores desta rede pertence a instituições públicas – tanto governamentais quanto não-governamentais. Há representantes/integrantes de movimentos sociais e de coletivos. Há atores de participação individual, mas é raro. A figura 19 traz a visualização dos territórios representados naquele encontro⁶⁴.

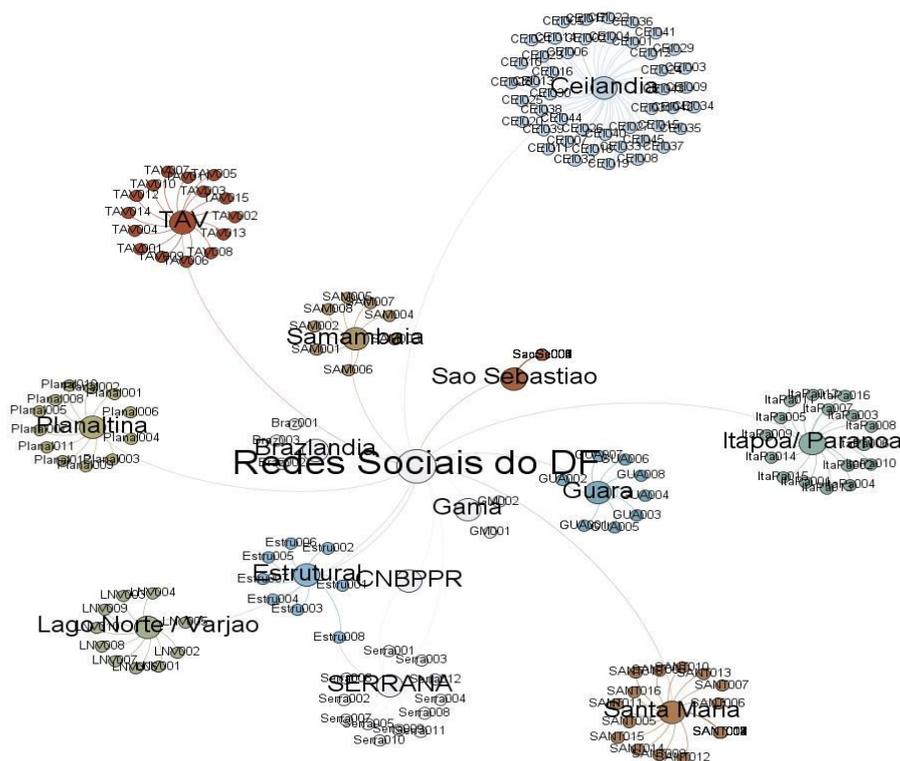


Figura 19 – Os territórios representados no encontro de Redes Sociais do DF.

⁶³ <<https://www.facebook.com/groups/272879209503419/>>.

⁶⁴ A Fiocruz Brasília produziu um grafo, com a ferramenta Gephi, para tornar visível a participação das redes no encontro.

5.5.2. Multivocalidade dos participantes

Pela metodologia multivocal do encontro, os participantes de cada um dos grupos produziu um resumo do que foi debatido⁶⁵ pelos participantes em torno dos sete temas mais presentes na primeira parte do encontro, que teve como objetivo buscar a diversidade de vozes:

- 1. políticas públicas** – a participação dos servidores públicos nas redes, como agentes públicos; são agentes de organismos de ação social, como CRAS, Regional de Ensino, Regional de Saúde. Há necessidade de atrair o cidadão comum para a rede, para ele se “empoderar”; há preocupação com a política partidária (em geral vista como eleitoreira) na rede social. Como forma de interação, é necessário: o reconhecimento da rede para dialogar, governança territorial e cidadania; estímulo à participação da sociedade – transformar-se de rede de serviços em redes sociais; servidores elegerem gestores, com forte presença na comunidade.
- 2. assistência social e educação** – grupo considera que há falta de interação entre assistência social (que também é educativa) e educação (que também é social); necessária a participação cidadã; necessário o investimento em recursos humanos e materiais; falta acompanhamento para as demandas setoriais. Para a atuação das redes, consideram necessário sensibilizar gestores e trabalhadores de assistência social e de educação para a ação em rede; a divulgação das ações da rede, como pautas e encaminhamentos, na comunidade; estimular os cidadãos a participar e acompanhar a execução de políticas públicas como controle social; articular ações da rede para cobrar atuação do Estado e aplicação de recursos; estabelecimento/fortalecimento de diálogo entre executores de políticas públicas e a comunidade. Como interação entre as redes consideram que a web pode facilitar os contatos entre as redes; a elaboração de um boletim mensal das ações das redes; organização e realização de encontro semestral entre as redes; estímulo a visitas a outras redes, para conhecer o outro.
- 3. gestão territorial e redes sociais** – Como contexto, consideram a necessidade de rede de instituições para atender as demandas do território da rede (é uma visão de

⁶⁵ Todos os arquivos referentes a este encontro estão em: <<https://www.facebook.com/groups/576878869044370/files/>>. Acesso em: 25 nov. 2013.

redes do serviço público); o trabalho dessas redes institucionais no território demanda conhecimento da rede social do território, políticas e serviços para os diferentes territórios e controle social; há necessidade de compreender o significado de rede, há muitas definições; necessário pensar, em termos de gestão, quais políticas necessárias para dinamizar a rede; os gestores precisam conhecer as diferentes redes do território; a rede demanda pensar diferente o território. Quanto à atuação, defendem ação coletiva (e denotam medo da cooptação partidária ou de interesses individuais); necessário haver mediação em relação ao governo/Estado; a rede representa a demanda dos integrantes da rede; a rede não tem líder, mas lideranças circunstanciais, sistematizadores de dinâmicas, que o fazem a partir de princípios compartilhados, consensuais. Para a interação entre as redes afirmam que é necessário identificar os objetivos comuns, ações coletivas comuns; a rede é tudo ao mesmo tempo agora e é orgânica; a conexão entre rede se dá a partir de pontos afins, da identificação dos espaços de diálogo; e uma pergunta: o que fazer para ativar esses pontos comuns?

4. **Vínculos** – continuidade afetiva e de interesses, tanto entre familiares, como entre redes; há necessidade de um animador, na rede, para fortalecer os vínculos. A relação horizontal da rede, sem coordenação, desmobiliza; ninguém é dono da rede, mas falta um condutor, com revezamento de pessoas na função; a comunicação deve ser transparente; necessário instrumentalizar os participantes em TICs. Para haver interação é necessário instrumentalizar o uso de plataformas de rede; promover a interação e cooperação entre redes; oferecer instrumentos de comunicação e de transparência; encontros presenciais, itinerantes, para trocas de experiência entre as redes; identificar novos atores (público, privado, sociedade civil); encontros trimestrais.
5. **Direitos da criança e do adolescente** – Consideram que os direitos das crianças e adolescentes são desconhecidos; que é necessária a implementação de política para a infância e adolescência; importância da família; maioria das redes do DF faz trabalho e movimentos por creches; existe muito espaço para debater o tema. A atuação das redes deve se dar em torno da questão das creches, por saúde, esporte, cultura e lazer. A integração vai se dar com a definição de uma agenda que já existe, composta de 10 itens, que constam do documento original.

- 6. Violência doméstica** – O contexto analisado pelo grupo é de aumento do número de denúncias de violência contra a mulher, mas ainda há subnotificação, porque é difícil o registro policial; falta capacitação e pessoal na prevenção, atendimento e acompanhamento de casos, há uma demanda reprimida; tema de gravidade e complexidade, que pede urgência de atendimento; há um alto índice de “desresponsabilização” dos autores da violência. Como atuação nas redes destacam as caminhadas (ressaltam que houve uma, em maio de 2013); o enfrentamento da violência sexual contra crianças e adolescentes; ações de sensibilização; campanha de desarmamento infantil; criação de comissões, subgrupos e eixos temáticos; realização de pesquisas e diagnósticos. Para interação das redes propõem a realização de encontros periódicos das redes; criação de comissão para tratar da temática da violência contra a mulher; construção de fluxos nos territórios para a ação dos serviços públicos; agenda comum, também para ações preventivas.
- 7. População em situação de rua** – O contexto é de necessidade de construção – em alguns casos, reconstrução – das redes, de comunicação, de capacitação (em geral sobre tecnologia); necessidade de informação para acompanhamento junto aos órgãos, de informação sobre direitos e desejos; falta de interesse na divulgação dos serviços para esta população vulnerável. Como atuação nas redes destacam a necessidade de capacitação com os órgãos para promover a interação e parcerias com a comunidade e com a rede e também a necessidade de aproximação das redes com os usuários e a comunidade. Veem necessidade de interação para debater o assunto, trocar informação, unir as redes deste tema.

Ao final do encontro foi produzida uma nuvem de tags (figura 20) com as palavras que mais ressaltaram em todas as discussões dos dois dias de encontro na sede da Fiocruz Brasília⁶⁶.

⁶⁶ A base de dados e os resultados visuais foram compartilhados pelo pesquisador Marcelo Souza de Jesus, que usou a ferramenta <worlde.net>.



Figura 20 – Nuvem de tags destaca temas de dois dias de encontro das redes sociais do DF.

5.5.3. Dados para planejar

As informações obtidas tanto pela visualização das redes, quanto pelas multivocalidades expressas no primeiro encontro são importantes para a elaboração de um plano de ação de comunicação, representam a rede e o que mantém as relações nesta rede. Necessário aplicar metodologia complementar que avalie o indivíduo, para conhecer a dimensão de competências instrumentais, de informação e de comunicação e incluir estes dados para planejar. Nos diferentes grupos há indicação de necessidades:

- Chegar à ponta, ao cidadão, como Estado;
- Rede como espaço de diálogo Estado/sociedade para promoção das políticas públicas;
- Formação e sensibilização de gestores para ação em rede nas três dimensões: instrumental, de informação e de comunicação;
- Comunicação deve ser permanente, produção de informação com periodicidade para orientar ação das redes;

- Realização de encontros periódicos e de troca de visitas entre redes;
- Necessidade de conhecimento da rede social, do território e das políticas públicas;
- Necessidade de conhecer os objetivos comuns;
- Rede não tem líder, mas necessita animador, condutor, função que pode ser exercida pelo revezamento;
- As redes têm sub-temas específicos que podem ser condutores de ações: direito das crianças e adolescentes, violência doméstica e população em situação de rua.

O grafo desta rede de redes mostra territórios organizados para a ação, mas indica a ausência de Brasília, por exemplo, o que precisaria ser investigado.

Quadro 9 – Resumo Redes Sociais do DF

A rede observada			observação
Tipo ator/rede			fruto do Encontro de Redes do DF, aglutina-se em torno de perfil no Facebook e tem participantes das outras redes
Metodologia	Estudo de Usuários		Rede descentralizada, organizada em torno do Facebook a partir de um encontro presencial, mantém contato fluido. Originou uma rede que organizou debates com candidatos ao Executivo e Legislativo no DF
	Multivocalidade		Não foi feito
	Análise de Redes Sociais		Sim
Resultados	Dados Demográficos		Sim, parcial
	Dados sobre competências	instrumental	Não foi feito
		em informação	Não foi feito

		em comunicação	Não foi feito, mas tema surgiu nos debates do encontro, como a necessidade de haver animadores de rede, por exemplo.
	Dados sobre necessidades	de informação	O encontro discutiu necessidades de conhecimento sobre as ações de cada rede, de informações sobre os temas que indicaram como importantes para a rede
Diagnóstico	Dados multivocais		Rede de forte contextualização social e os elementos multivocais apontam para esta questão. A nuvem feita ao final do encontro indicava forte expectativa quanto à integração em rede para trocas de experiência e maior conhecimento das redes sociais
	Dados relacionais		apenas foi feita a identificação das redes. Ceilândia é a que concentra maior volume de participantes
			Necessário fazer Estudo de Usuários – sobre competências e sobre necessidades em informação

5.6. Atividade de extensão – Ação Comunicativa e de Informação

Em outubro de 2013 foi criada a Atividade de Extensão “Ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais”⁶⁷ para teste da aplicação do modelo em um grupo heterogêneo, com o objetivo de elaborar e aplicar o questionário e outras ferramentas para obtenção de dados sobre o indivíduo e a rede, produzir diagnóstico e apontar caminhos para o planejamento de ação de comunicação e de informação para o grupo Redes Sociais do DF, no Facebook. Esta “multidisciplina” foi estruturada no entorno – e no

⁶⁷ Atividade desenvolvida pelo PPG-CINF no âmbito do Grupo de Pesquisa Competência em Informação, em conjunto com a Fiocruz Brasília, resultado de convênio entre esta instituição e a UnB.

entrelaçamento – dos diferentes campos que envolvem o modelo: a Ciência da Informação, a Comunicação e as TIC⁶⁸.

Os participantes da Atividade foram selecionados por convite: aberto e coletivo aos integrantes do grupo Redes Sociais do DF, no Facebook; individualmente, a profissionais que trabalham com comunicação pública e mídias sociais; parceiros técnicos e pesquisadores da Fiocruz no apoio metodológico e tecnológico para aplicação de ARS e Estudo de Usuários; pesquisadores do GPCI – oriundos da Comunicação, da Ciência da Informação e da Ciência da Computação – que apresentaram relatos de suas pesquisas sobre acervamento de produção criativa⁶⁹ e sobre alfabetização digital para uso de smartphones⁷⁰. O trabalho foi acompanhado, e debatido, nos encontros do GPCI, sob coordenação da Doutora Elmira Simeão, que respondeu pelo Projeto de Extensão, dentro das normas da UnB.

O grupo não cumpriu todos os objetivos previstos na Atividade de Extensão, porque o calendário da Copa do Mundo de Futebol e depois o das eleições provocou a dispersão dos alunos⁷¹ na segunda parte da Atividade, prevista para durar até o final de abril de 2014. Ainda assim, cumpre ressaltar que foi concluída a etapa de preparo do grupo para compreender a complexidade do modelo – com apresentações do que se tem pesquisado em torno de Comunicação, Informação e TIC para redes sociais em ambientes digitais. A partir desta modularização do conhecimento dos participantes foi possível testar o questionário a ser aplicado e definir seu formato macro, capaz de oferecer dados de perfil e contexto, multivocais e relacionais sobre o indivíduo e a rede.

⁶⁸ Apêndice B - Programa atividade de extensão modelo 1.

⁶⁹ Apresentado por Mônica Peres, doutoranda do PPGCInf e membro do GPCI

⁷⁰ Pesquisa de pós-doutorado de Benedito Medeiros Neto, membro do GPCI.

⁷¹ Participaram do grupo jornalistas que atuam em cargos de coordenação da Comunicação da Presidência da República, da Comunicação do Ministério dos Esportes e participantes de redes e movimentos sociais envolvidos na formação do Coletivo DF em Movimento.

5.6.1. Tipo de ator/rede

Grupo organizado em torno da atividade de Extensão e do grupo Ação Comunicativa⁷² no Facebook. O grupo tem baixo registro de atividades na mídia social. Rede descentralizada, não tem hierarquia e seus participantes são originários de diferentes campos do conhecimento.

5.6.2. Metodologia e resultados

O grupo foi selecionado com o objetivo de mesclar especialistas (vindos da Academia e/ou de ação prática): pessoas da comunidade, participantes de alguma das 18 redes sociais identificadas no I Encontro de Redes Sociais do DF integrantes do grupo Redes Sociais do DF no Facebook; pesquisadores do GPCI – Grupo de Pesquisa em Competência em Informação; profissionais de comunicação envolvidos na prática de comunicação em mídias de redes sociais; profissionais de TI; profissionais de Ciência da Informação; estudantes de graduação. Com o pouco tempo de estruturação do projeto, nem todos os perfis foram preenchidos. A “multidisciplina” foi ministrada no segundo semestre de 2013, e não se completou a segunda etapa, prevista para o início de 2014. Pela natureza da construção coletiva e colaborativa, a metodologia utilizada nessa relação interna do grupo foi a multivocalidade. O grupo também respondeu ao questionário, como teste para aplicação futura no Redes Sociais do DF. Os participantes apresentaram sugestões de mudanças, que resultaram em formatação da estrutura do questionário, no Modelo. A seguir, são apresentados os resultados obtidos com o teste do conjunto de metodologias que compõem o Modelo. O questionário⁷³ foi enviado via formulário do Google aos XXX participantes da atividade, 12 responderam.

⁷² Criado inicialmente para apoiar a atividade de Extensão. <<https://www.facebook.com/groups/576878869044370/>> o grupo acabou recebendo outros participantes não relacionados à atividade e perdendo sua identidade inicial .

⁷³ Apêndice C – Questionário para teste na disciplina de extensão.

5.6.2.1. Dados Demográficos

O grupo de respondentes apresenta alto nível de escolaridade (figura 21), todos têm graduação e metade pós-graduação, faixa etária entre 26 e 59 anos. A maioria dos respondentes é mulher.

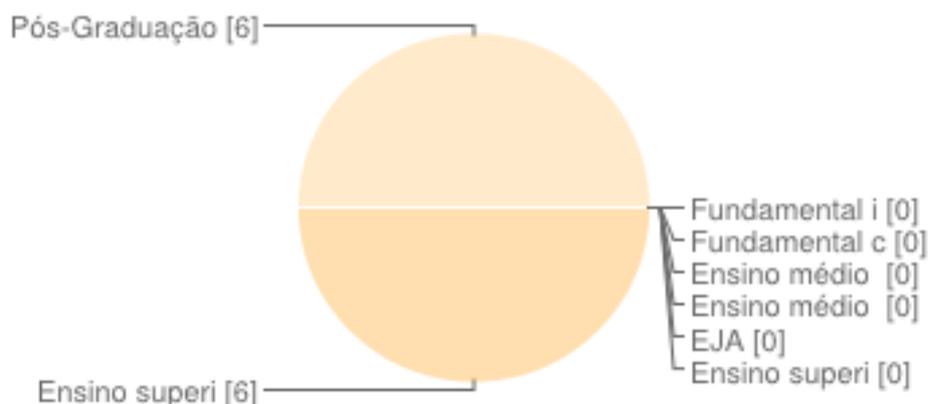


Figura 21 – Perfil dos participantes do grupo focal em torno de atividade de extensão

5.6.2.2. Competências

O grupo possui elevado nível de competências instrumentais, de informação e de comunicação. Todos os respondentes usam smartphone e estão em rede nas mídias sociais – em torno de temas os mais difusos –, 92% disseram que aprendem a utilizar equipamentos e programas por conta própria. Metade utilizava, à época da entrevista, programas de produção coletiva, compartilhada e colaborativa na nuvem. Todos indicaram facilidade de busca de informação na web e alto nível no enfrentamento da comunicação e da informação. Para se comunicar (figura 22), os respondentes utilizam o Facebook (92%), grupo de e-mail (75%) e Twitter (50%).

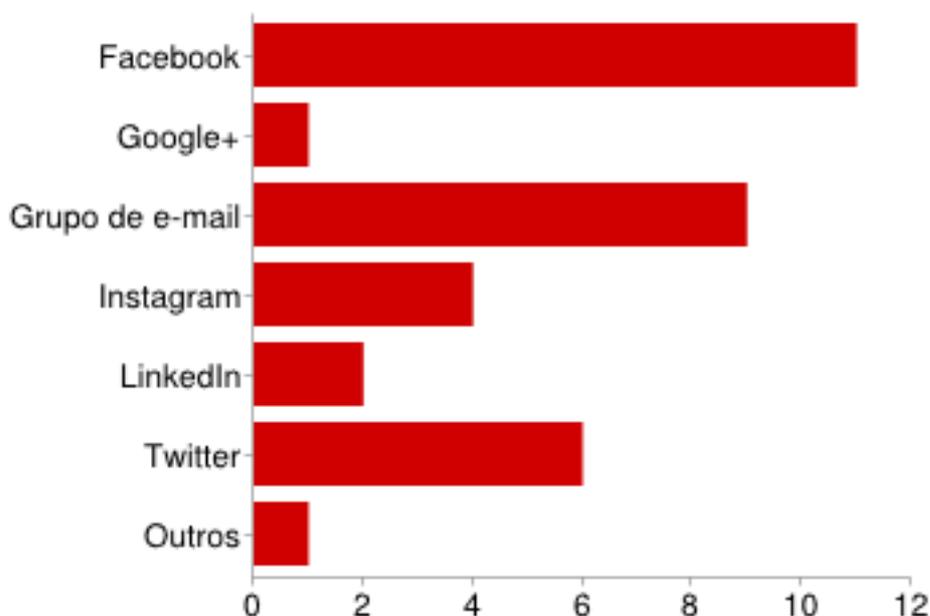


Figura 22 – Como se comunicam via mídias sociais

As buscas em bases de dados científicas restringem-se, pelas respostas, ao Google acadêmico, a portais de bibliotecas, ao portal Domínio Público e houve citação da Wikipedia. Sobre como sabe que a informação é de confiança, o grupo respondeu que pesquisa a fonte, avalia conteúdos, usa base científicas para conferir a informação. Apenas um disse não saber.

5.6.2.3. Multivocalidade e a didática para promover o entendimento

A primeira parte da Atividade de Extensão foi voltada à criação de um patamar comum de entendimento do conjunto complexo de temas que envolve a observação de uma rede e, especialmente, o planejamento de ações para essa rede. O formato utilizado é fruto de metodologia desenvolvida em 17 anos no ensino de práticas de jornalismo⁷⁴, profissão que

⁷⁴ Esta metodologia de construção coletiva e colaborativa de projetos (e execução deles) de jornais em laboratório foi apresentada em artigos em diversos congressos, revistas científicas e em capítulos de livro: A arte de negociar a notícia (2008) <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/12304/1/ARTIGO_MochilaCostasReconstruindo.pdf>; De mochila nas costas, reconstruindo as trilhas da revista Realidade e em busca de novas narrativas: revista Campus Repórter-UnB (2009)

tem por característica, além de uma relação intensa com a informação, o trabalho coletivo e colaborativo para publicação, em diferentes mídias, formatos, gêneros. Aqui foi aplicada a metodologia de unir aulas presenciais com um roteiro de formação de vocabulário comum dos principais conceitos que envolvem o tema, com o incentivo de busca de outras informações e de visualização de como estas questões se apresentam na prática, a partir de contextos presentes no grupo Ação Comunicativa⁷⁵. Foram promovidos encontros semanais para discussão dos temas previstos no Programa da Atividade de Extensão: Apresentação do Modelo⁷⁶, Comunicação para o entendimento⁷⁷, Multialfabetizações e competências⁷⁸.

Nesta fase de produção de vocabulário comum, foram convidados atores externos capazes de oferecer conteúdos e perspectivas que refletissem a diversidade em torno do tema, seja do ponto de vista teórico, seja do prático. A pesquisadora do GPCI Mônica Perez, doutoranda do PPGCInf, apresentou ao grupo a problemática que envolve planejar o acervamento da criação coletiva e colaborativa em ambientes multimodais. O pesquisador Benedito Medeiros Neto apresentou o andamento – na época em estágio inicial – de sua pesquisa de pós-doutorado “Formação de Tutores do Paranoá e Itapoã”, envolvendo a formação de competências para o enfrentamento da informação a partir do uso de smartphones na periferia de Brasília. Por sugestão dos participantes oriundos do grupo Redes Sociais do DF, os representantes do Coletivo Fora do Eixo⁷⁹ também apresentaram ao grupo o trabalho que desenvolvem e que consiste em ações no campo da cultura e formação instrumental para uso das mídias sociais para produção em rede. O Fora do Eixo mantém uma universidade virtual e espaços de formação permanente, e no encontro com o grupo mostraram como se comunicam, compartilham informação e produzem colaborativamente com apoio das mídias sociais.

Como parte deste processo, o questionário aplicado ao grupo foi fruto de crítica dos próprios participantes, que indicaram dúvidas e também sugestões de mudanças de questões e de organização das informações apresentadas no material de coleta de dados.

<<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12304>>; capítulo sobre ensino de jornalismo no livro Antes da Pauta (2013) – <http://www.eca.usp.br/CJE/anexos/antesdapauta.pdf#page=32>.

⁷⁵ Este grupo foi criado no Facebook para manter a comunicação do grupo e como repositório coletivo de documentos. No entanto, por ter sido montado como grupo público, ganhou outros participantes e perdeu o caráter inicial. O grupo ainda existe e pode ser encontrado no link: <https://www.facebook.com/groups/576878869044370/?fref=ts>.

⁷⁶ <<http://pt.slideshare.net/marciamarques3133/extensao-para-aplicar-modelo-a-rede-do-df>>

⁷⁷ <<http://pt.slideshare.net/marciamarques3133/comunicacao-para-o-entendimento>>

⁷⁸ <<http://pt.slideshare.net/marciamarques3133/multialfabetizacoes-para-a-cidadania-no-mundo-multimodal>>

⁷⁹ <<http://foradoeixo.org.br>>

5.6.2.4. ARS para enxergar o grupo na rede

Como teste e para que o grupo entendesse os conceitos utilizados em Análise de Redes Sociais, foi feita a visualização em grafo da rede de atores da Atividade de Extensão. Foi feita a intersecção entre as redes de cada um no Facebook e o grupo Ação Comunicativa para verificar quais mantinham relações anteriores ao encontro em torno da multidisciplinária. Há atores individuais e atores institucionais – oriundos das redes, da Fiocruz e da Universidade de Brasília – neste grupo.

Pelo grafo da figura 23, identificam-se alguns destaques na rede: Cida Santos, servidora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), que participou a partir do convite feito no grupo Redes do DF; Beth Almeida, jornalista que atua com comunicação em atenção básica à saúde, servidora do Ministério da Saúde; Marcelo Souza de Jesus⁸⁰, pesquisador do GPCI e técnico da Fiocruz em atuação nas redes, especialmente na rede Serrana; e Antonio Miranda, que integrou o grupo para acompanhar as discussões, como pesquisador sênior do GPCI, aparece com destaque no grafo, pelo grande número de contatos que possui seu perfil no Facebook.

⁸⁰ Responsável por extrair os dados de rede, usou um aplicativo do próprio Facebook, denominado netvizz e o software Gephi, para produzir o grafo.

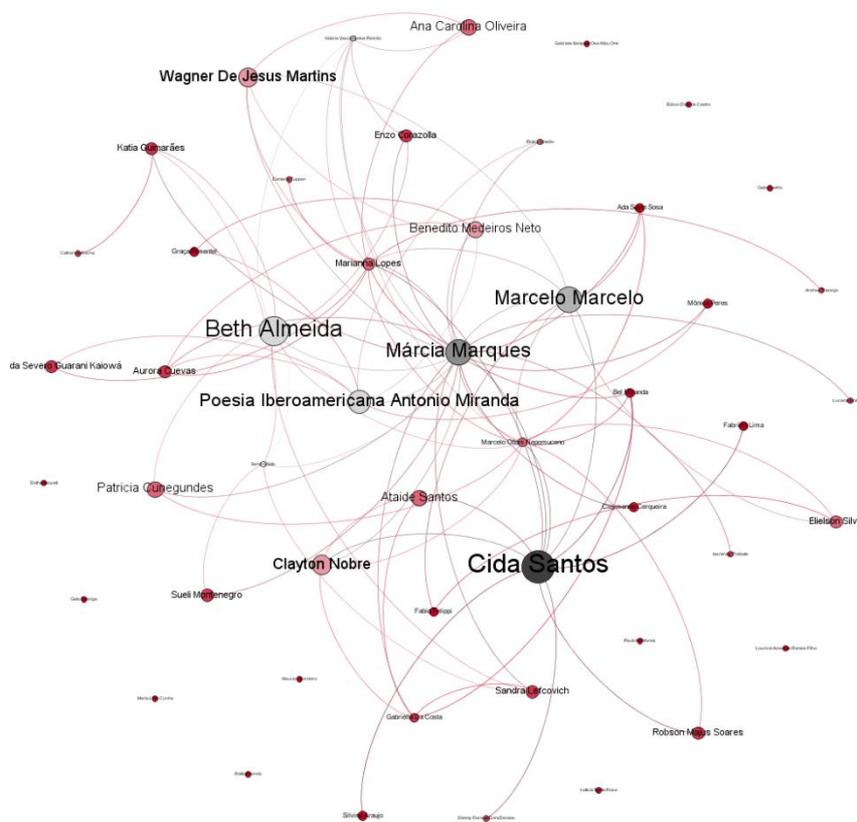


Figura 23 – Os atores em destaque são os que apresentam maior número de contatos nesta rede.

5.6.3. Dados para planejar

O grupo testou o questionário e apresentou sugestões, incompreensões e avaliações que foram observadas na elaboração do questionário final⁸¹ para ser aplicado no grupo Redes Sociais do DF, o que também não foi possível.

Ficou clara a necessidade de criar parâmetros comuns de conhecimento entre aqueles que vão trabalhar no diagnóstico e planejamento de ação comunicativa e de informação para a rede. É necessário equalizar o vocabulário comum que envolve o conteúdo e uso de metodologias para promover o entendimento, diferentes origens e pontos de vista mostraram-se ricos para atingir os objetivos. Também é interessante que o grupo se enxergue na rede.

⁸¹ Apêndice D – Questionário para aplicação no Redes Sociais do DF.

Quadro 10 – Resumo Grupo focal

A rede observada			observação grupo reunido em torno de Atividade de Extensão para teste do Modelo
Tipo ator/rede			não se constituiu como rede, mas como grupo focal para estudar o Modelo. Atores de diferentes campos do conhecimento
Metodologia	Estudo de Usuários		Sim
	Multivocalidade		Sim
	Análise de Redes Sociais		Sim
Resultados	Dados Demográficos		Grupo formado por maioria de mulheres (dois terços), idades variando entre 22 e 59 anos
	Dados sobre competências	instrumental	O grupo possui elevado nível de competências instrumentais. Usa smartphone, aprende a utilizar equipamentos e programas por conta própria. Utiliza programas de produção coletiva, compartilhada e colaborativa na nuvem.
		em informação	O grupo possui elevado nível de competências em informação. Tem facilidade de busca de informação na web e alto nível no enfrentamento da da informação. Sabem reconhecer se informação é verdadeira.
		em comunicação	O grupo possui elevado nível de competências de comunicação. Está em rede nas mídias sociais – em torno de temas os mais difusos – e também para se comunicar
	Dados sobre necessidades	de informação	não foi aplicado ao grupo
	Dados multivocais		Utilizada como fonte de diferentes pontos de observação do tema, a partir de aulas e palestras, a fim de criar parâmetros comuns para reflexão do grupo
Diagnóstico	Dados relacionais		Aplicada metodologia de ARS apenas para contextualizar o grupo em relação à rede do Facebook,
			não foi aplicado

5.7. A Rede da Faculdade de Comunicação da UnB

Criada em 1963, pelo jornalista e professor de jornalismo Pompeu de Sousa⁸² a pedido de Darcy Ribeiro, a Faculdade de Comunicação de Massa da Universidade de Brasília era composta por três escolas: Publicidade e Propaganda; Jornalismo; TV, Rádio e Cinema. Fechada em 1964, após o golpe militar, que interveio pesadamente na UnB, é reaberta dois anos depois, mas com o status de Departamento, ligado ao Instituto de Letras. Apenas em 1989 é aprovado o projeto de criação da Faculdade de Comunicação. Em 2010, como contrapartida a recursos do Reuni⁸³, que exige a criação de vagas no período noturno para a concessão de recursos para ampliação e reforma em universidades públicas, é criado o curso noturno de Comunicação Organizacional, na FAC. Hoje, a instituição conta com 1.023 alunos de graduação e 103 alunos de pós-graduação, 59 professores e 22 servidores⁸⁴; é composta de dois departamentos no curso diurno, o de Jornalismo⁸⁵ e o de Audiovisual e Publicidade, e o curso noturno de Comunicação Organizacional.

5.7.1. Tipo de ator/rede

Há quatro grupos de atores identificados nesta rede (ver Quadro 11 atores da Rede FAC): professores, alunos, servidores e atores não-humanos (institucionais, em funções ocupadas por humanos) conforme definem as normas legais que estruturam a Faculdade de Comunicação. Há ainda que ressaltar a existência de atores coletivos, tanto institucionais como de representação coletiva não-institucional. No primeiro caso estão os conselhos e órgãos colegiados dos cursos e departamentos, bem como as disciplinas em seu conjunto de alunos e professor; no segundo, encontram-se organismos de representação, como Centro Acadêmico, e também as empresas juniores e grupos de pesquisa e de extensão, que se formam por interesse comum de participantes da rede, formando subgrupos de existência regular. O ingresso nesta rede se dá por seleção pública – seja para contratação de servidores

⁸² História em: <<http://fac.unb.br/50anos>>

⁸³ Programa de expansão das universidades brasileiras: <<http://reuni.mec.gov.br/o-que-e-o-reuni>>

⁸⁴ Dados do diretor da Faculdade, professor David Renault da Silva, em entrevista à pesquisadora, em 27 de novembro de 2014.

⁸⁵ Esta habilitação está sendo transformada em Curso de Jornalismo, como prevêem as Diretrizes Curriculares do MEC.

e professores, seja para a aprovação dos alunos via diferentes modalidades de avaliação e/ou ações afirmativas. Rede descentralizadas.

Quadro 11 – tipo de atores da Rede FAC

		formas de ingresso	quem
atores institucionais individuais	papel desempenhado por um indivíduo com representação prevista pelos regulamentos da instituição	por nomeação ou eleição	direção, coordenação, chefia
atores institucionais coletivos	sub-redes institucionais formada por coletivo de indivíduos, com representação prevista pelos regulamentos da instituição	por nomeação ou eleição	colegiados de departamentos, de curso, e da faculdade
atores individuais	que participam da rede em seus papéis sociais	por seleção pública	estudante, professor, servidor
atores coletivos	indivíduos da rede que se organizam em sub-redes de interesse	por interesse temático via convite, indicação, ou mesmo por seleção	grupos de pesquisa, centro acadêmico, empresas juniores, grupos em atividades de extensão

A Rede FAC é descentralizada e gira em torno da estrutura institucional. Possui diferentes graus de hierarquia, instâncias decisórias colegiadas e amplos espaços de relações horizontais. Os atores têm papel definido em regimento e estatuto, aprovados segundo normas da Universidade de Brasília, que, por sua vez, cumpre o previsto em leis e atos normativos do Ministério da Educação. A sub-rede institucional (formada de atores não-humanos) é organizada com atribuições específicas a cada grupo de funções:

“À Direção da FAC compete promover a articulação das atividades dos órgãos integrantes da Unidade e centralizar a estrutura administrativa e financeira, enquanto cabe aos Departamentos e Coordenações a execução de atividades de ensino, pesquisa e extensão.”⁸⁶

Outro conjunto de atores importantes, também não-humano, diz respeito à infraestrutura de salas e laboratórios, equipamentos e TIC. A FAC ocupa cerca de 3.300 m² de área construída localizada em três pavimentos na Ala Norte do ICC – Instituto Central de Ciências – no campus Darcy Ribeiro. São 15 salas de aula (com computador, data show, caixas de som e acesso à internet), 18 salas de professores, auditório, sala de projetos de

⁸⁶ <<http://fac.unb.br/instituicao/estrutura>>, a relação de funções será apresentada no subitem de metodologias para aplicação do modelo.

extensão, espaço de convivência, três salas de empresas juniores e espaço do Centro Acadêmico, todos com acesso à internet sem fio. Os laboratórios especializados da FAC são compartilhados pelas quatro habilitações. Há sete laboratórios (de rádio; de Fotografia; de Edição Audiovisual; de Jornalismo; de Publicidade e Propaganda; dois de informática) além de dois estúdios, um para gravações de filmes, vídeos, telejornais e outro para produção de fotografia publicitária.

Os equipamentos são outra rede não-humana importante, utilizados pela rede de alunos e professores, sob cuidados dos servidores: são 18 câmeras de vídeo desde DVCAM a DVCPRO digitais; 45 câmeras fotográficas analógicas e digitais; 210 computadores; dezenas de impressoras das mais simples a plotter para médios e grandes formatos. Este conjunto de espaços, equipamentos e tecnologias resulta em uma série de produtos: um jornal quinzenal, uma revista semestral; um jornal online de atualização diária; campanhas e peças publicitárias; projetos de planejamento e gestão em comunicação; programas jornalísticos em formatos audiovisuais e de áudio; produtos audiovisuais como filmes e documentários⁸⁷.

O fator tempo (a quarta dimensão) também é ator impactante na rede. Na Graduação, o ciclo de cada curso é de quatro anos, os períodos letivos são semestrais, há períodos especiais, no verão, que duram pouco mais de um mês. A cada seis meses se formam novas turmas e chegam novos alunos. Há ingressos no meio do curso, para ocupar vagas ociosas pelas desistências. Na Pós-Graduação há dois ciclos: dois anos para mestrado e quatro anos para doutorado. A sub-rede formada por alunos é a que mais muda, na Rede FAC.

5.7.2. Metodologias para aplicar o modelo

A Rede FAC foi utilizada para teste completo de aplicação das metodologias do Modelo por duas contingências:

1. Tanto a Rede Serrana, quanto a Redes Sociais do DF – observadas durante a pesquisa com o objetivo de aplicação completa do modelo⁸⁸ – se desmobilizaram em 2014 porque se reagruparam em outra formação, voltada exclusivamente para a pauta das eleições no Distrito Federal. Participantes destas redes reuniram-se em

⁸⁷ <<http://fac.unb.br/instituicao/estrutura>>

⁸⁸ Na qualificação, esta foi a rede apontada como futuro objeto de aplicação total do modelo.

uma comunidade no Facebook, denominada DF em Movimento⁸⁹, com o objetivo exclusivo de definir uma agenda dos movimentos sociais (presentes nestas redes) a ser proposta aos candidatos ao Governo do Distrito Federal (GDF) e ao Senado Federal. Este grupo organizou debates com candidatos e firmou documentos de compromissos básicos para a administração do Distrito Federal. Não havia espaço, nem tempo, para atendimento de pesquisadores. Rede Serrana e Redes Sociais do DF continuaram a existir no Facebook, mas com intensidade menor de troca de informações.

2. A solicitação da direção da Faculdade de Comunicação para reorganizar o portal da faculdade. Foi aceita a proposta de testar o modelo para promover um planejamento que envolvesse a comunicação e a informação para a Rede FAC em ambientes digitais, e não apenas uma reformulação do portal na internet. Como a rede é institucional, tornou-se mais simples ter o controle de aplicação de pesquisas.

O teste do modelo foi consolidado com a mescla das metodologias – Estudo de Usuários, Multivocalidade e Análise de Redes Sociais. Foi elaborado um conjunto de quatro questionários⁹⁰, um para cada segmento da rede – alunos, professores, servidores e os atores institucionais. O questionário (a partir do pré-teste produzido no grupo focal) foi dividido em cinco partes e apresenta diferenças específicas entre o que foi aplicado à rede institucional e o que será aplicado aos outros atores (professores, servidores e alunos):

1. Dados demográficos, que têm por objetivo mapear diferenças/semelhanças entre os integrantes da rede: para atores institucionais focado apenas nas funções da coordenação; para os outros atores busca especificar as diversas funções que cada um deles pode ocupar na Rede FAC.
2. Competências instrumentais, de informação e de comunicação, que busca refletir a diversidade de usos instrumentais e de informação e comunicação nesta rede:
 - 2.1. instrumental: para os atores institucionais esta parte do questionário ficou mais restrita ao uso das TIC para produção coletiva e colaborativa e para a

⁸⁹ <<https://www.facebook.com/dfemmovimento?ref=ts&fref=ts>>

⁹⁰ Apêndices E, F, G e H, com os questionários para as sub-redes de estudantes, professores, servidores e institucional, respectivamente.

comunicação em grupo, na nuvem; para os outros atores, além destas questões abordadas com atores institucionais, envolveu especificar equipamentos e softwares relacionados com as disciplinas práticas e sistemas de gestão da Universidade (espaços de produção e acompanhamento de editais para projetos, programas e bolsas, bem como disciplinas, notas e avaliação);

2.2. em informação: para os atores institucionais esta parte do questionário focou a questão da informação necessária à gestão feita pelos coordenadores, seja no âmbito administrativo, seja no de ensino, pesquisa e extensão; para os outros atores foi mais focada em informações de e sobre a rede, especialmente no que se refere a ensino, pesquisa e extensão.

2.3. em comunicação: no caso dos atores institucionais, o questionário foi mais focado na comunicação necessária à gestão feita pelas coordenações; para os demais atores, focada em necessidades e habilidades relacionadas com a comunicação destes atores na Rede FAC, especialmente no âmbito de ensino, pesquisa e extensão.

3. Necessidades de informação da rede FAC nos ambientes digitais da FAC, com o objetivo de mapear conjuntos de necessidades para ações de comunicação e de informação na rede, foi aplicado igualmente a todos os atores;
4. Intensidade do relacionamento entre os integrantes da rede aplicado igualmente para todos os atores que integram a Rede FAC;
5. Questões abertas para estimular múltiplas vozes e pontos de vista, aplicado igualmente a todos os atores e com o objetivo de entender o que eles gostariam de ter/fazer nos ambientes digitais da Rede FAC.

Para teste do modelo foi analisado apenas o questionário aplicado à rede de atores institucionais individuais, responsáveis pela sub-rede estruturadora da Rede FAC. O questionário⁹¹ foi enviado para as 16 pessoas que constituem esta sub-rede: Diretor; Vice-diretor; Coordenador de Graduação Diurno; Coordenador de Graduação Noturno e do Curso de Comunicação Organizacional; Chefe do Departamento de Jornalismo; Chefe do Departamento de Audiovisual e Publicidade; Coordenador de Projetos Experimentais;

⁹¹ Foi utilizada a ferramenta do Google. O questionário completo, com as respectivas respostas estão disponíveis no Apêndice H.

Coordenador de Laboratórios; Coordenador de Extensão; Coordenador do Centro de Documentação; Coordenador do Centro de Produção de Notícias; Coordenador de Pós-Graduação; Coordenador Linha de Pesquisa Jornalismo e Sociedade; Coordenador Linha de Pesquisa Imagem e Som; Coordenador Linha de Pesquisa de Políticas de Comunicação e Cultura; Coordenador Linha de Pesquisa Teorias e Tecnologias da Comunicação.

5.7.3. Resultados para planejar

Dos 16 convidados a responder ao questionário, 10 colaboraram com a pesquisa. Os dados recolhidos permitem elaborar um diagnóstico e, a partir dele, apresentar as primeiras propostas de ação comunicativa e de informação para a Rede FAC. Necessário entender que este planejamento não significa tirar a média, mas que é necessário contemplar a diversidade e o diálogo. A seguir são apresentados os resultados obtidos até aqui (o questionário continua aberto, pois o objetivo é atualizar constantemente os dados da rede, que é dinâmica) seguindo a organização aplicada ao questionário.

5.7.3.1. Dados demográficos

Os coordenadores têm idade que varia entre 37 e 63 anos (estão, portanto, na faixa que se denomina de imigrantes digitais), dos que responderam metade são homens e metade mulheres. Todos os entrevistados são professores, nem todas as funções são remuneradas.

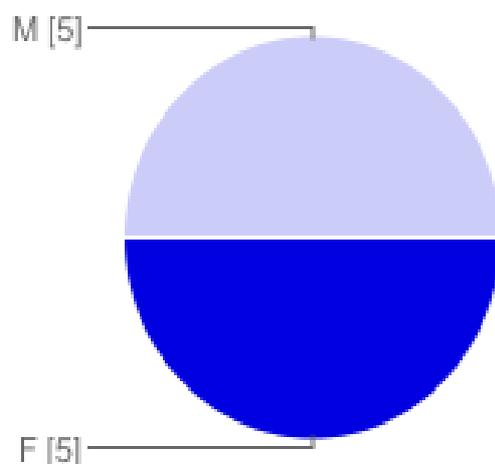


Figura 24– A sub-rede de coordenadores é dividida por igual entre homens e mulheres

5.7.3.2. As competências

5.7.3.2.1. Competências instrumentais

Ao abordar a questão da produção colaborativa de documentos, como textos, planilhas, apresentações, metade dos respondentes (Figura 25) informou que não sabe usar documento na nuvem:

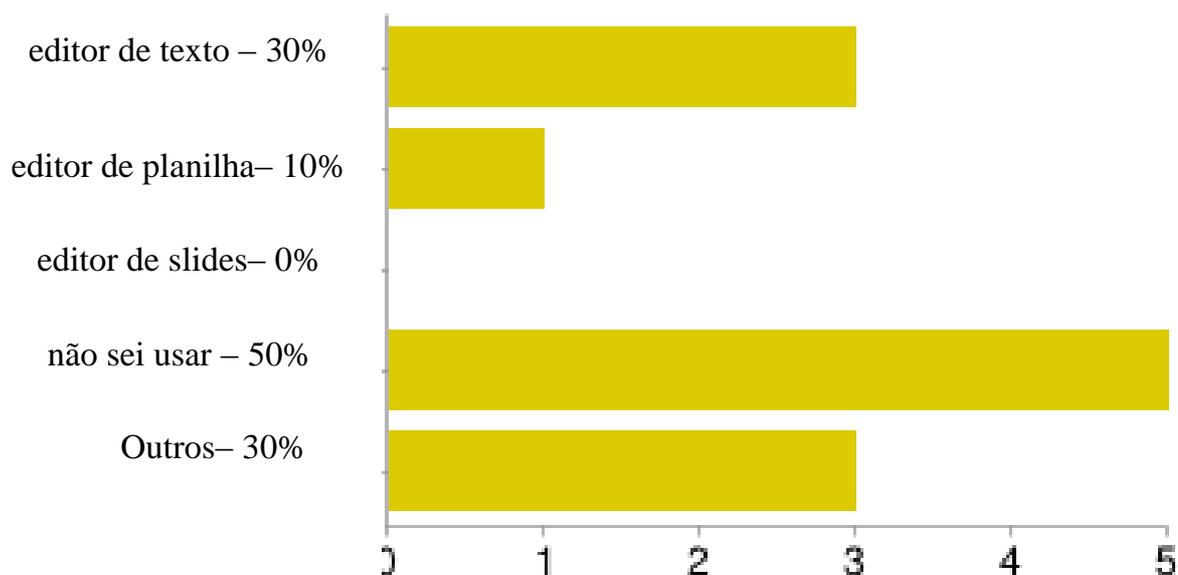


Figura 25 – O que utiliza para produção coletiva/compartilhada da informação.

O interesse em aprender essas tecnologias de produção colaborativa na nuvem (Figura 26) tem distribuição difusa:

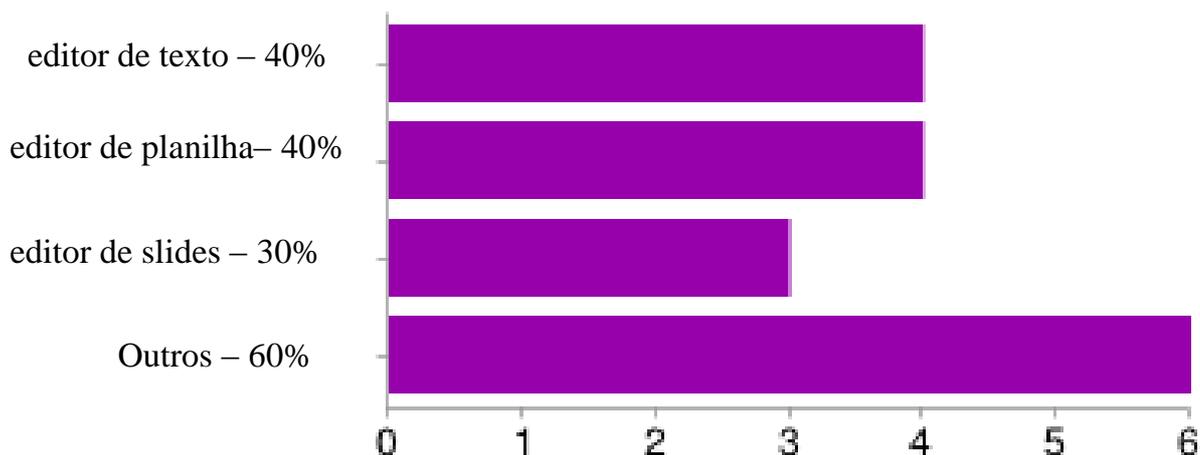


Figura 26 – competências a aprender para compartilhar na nuvem.

Outra competência instrumental investigada diz respeito ao uso das tecnologias para comunicar. A primeira questão (Figura 27) refere-se ao uso que cada um faz das tecnologias disponíveis, 80% usam grupo de e-mail. Ainda há relato de quem não participa de grupos.

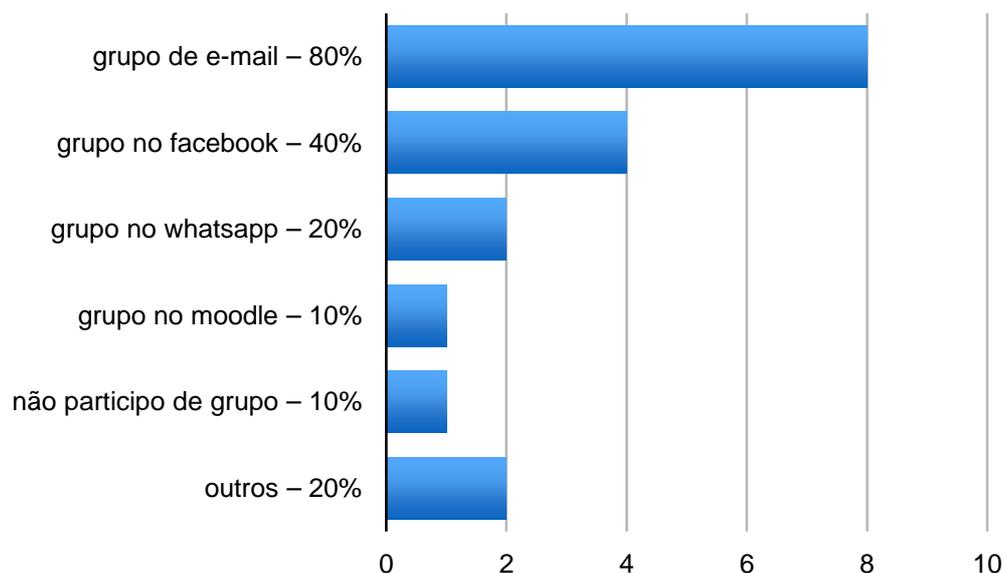


Figura 27 – competências para comunicar em rede.

As respostas sobre quais ferramentas instrumentais precisam aprender a utilizar para a comunicação em rede (Figura 28) foram as seguintes:

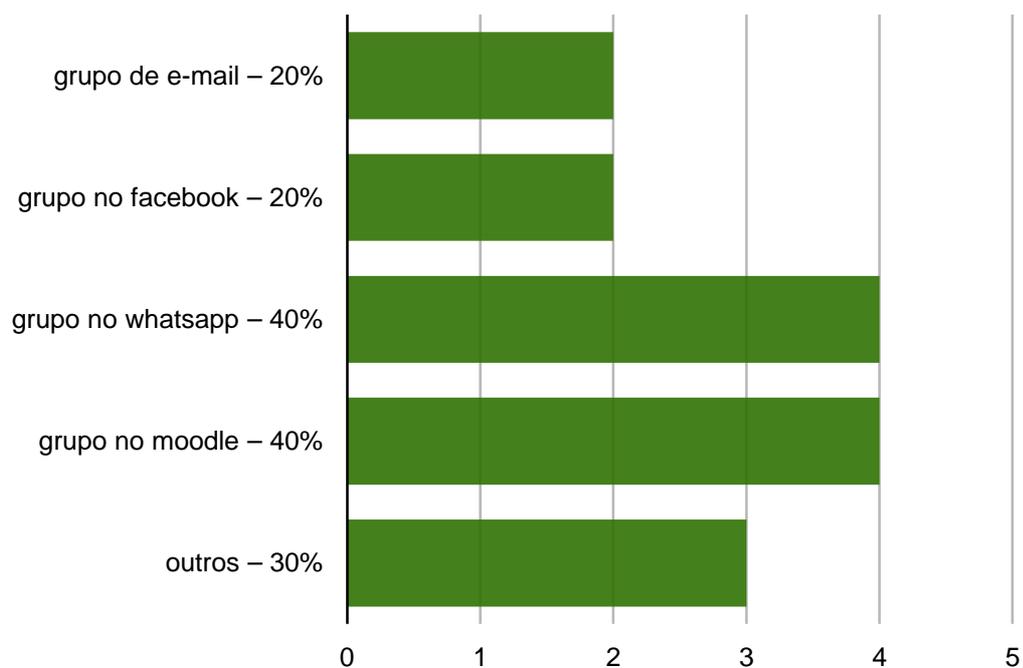


Figura 28 – o que precisa aprender para se comunicar em rede.

5.7.3.2.2. Necessidades em informação

Este questionário para atores institucionais teve como foco compreender as necessidades de informação – tanto de receber quanto de divulgar – relacionadas com a Rede FAC. As questões envolvendo as competências em informação são tratadas nos questionários para professores, alunos e servidores, em outro estágio do diagnóstico da Rede. Sobre informações que precisam receber para atuar na função institucional (Figura 29), agenda e documentos tiveram maior destaque nas respostas.

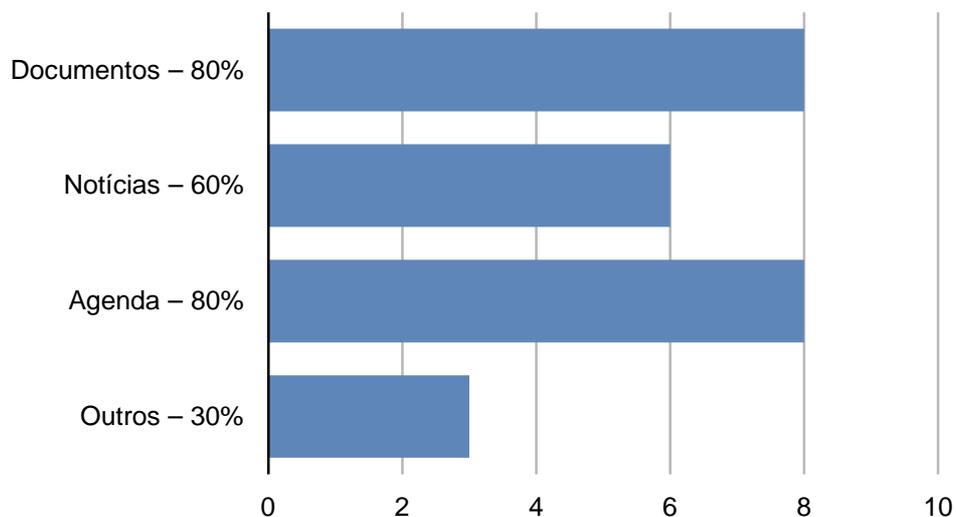


Figura 29 – que tipo de informação precisa receber.

Sobre as principais fontes das informações que estes atores precisam receber, foram encontrados seis grupos:

1. UnB – decanatos, administração, faculdades, institutos;
2. Organismos extra-UnB, organizações privadas;
3. Representações sindicais;
4. Mídia tradicional e revistas acadêmicas;
5. Rede FAC – direção, professores, alunos, servidores, pesquisadores;
6. Listas de e-mail e e-mail da UnB.

5.7.3.2.3. Necessidades em comunicação

Do mesmo modo que em relação à informação, o questionário com os atores institucionais buscou focar nas necessidades de informar para o bom funcionamento das áreas que coordenam. Sobre as necessidades de compartilhar informação (Figura 30), a agenda é destaque de 90% dos respondentes.

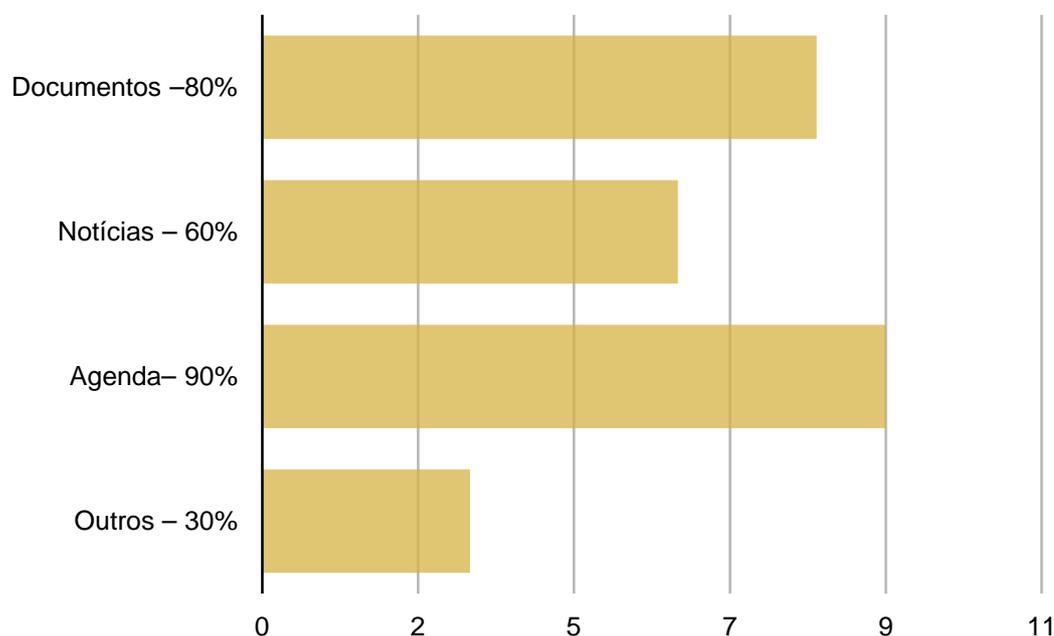


Figura 30 – que tipo de informação precisa tornar públicas.

Quanto aos receptores das mensagens apontados pelos respondentes, foram encontrados quatro grupos. Não foram citadas mídias (tradicionais ou acadêmicas) nem listas de e-mail:

1. UnB – administração;
2. Organismos extra-UnB;
3. Representações sindicais;
4. Rede FAC – professores, orientadores e alunos de projeto e pré-projeto, pesquisadores;

Para orientar a organização de assuntos a serem tratados nos ambientes digitais da Rede FAC, foi apresentada lista de temas (Figura 31) de interesse para o desempenho de atividades de coordenação. O calendário de atividades acadêmicas (90%), essencial ao funcionamento da rede, e informações sobre eventos na faculdade (70%) têm maior importância para os respondentes.

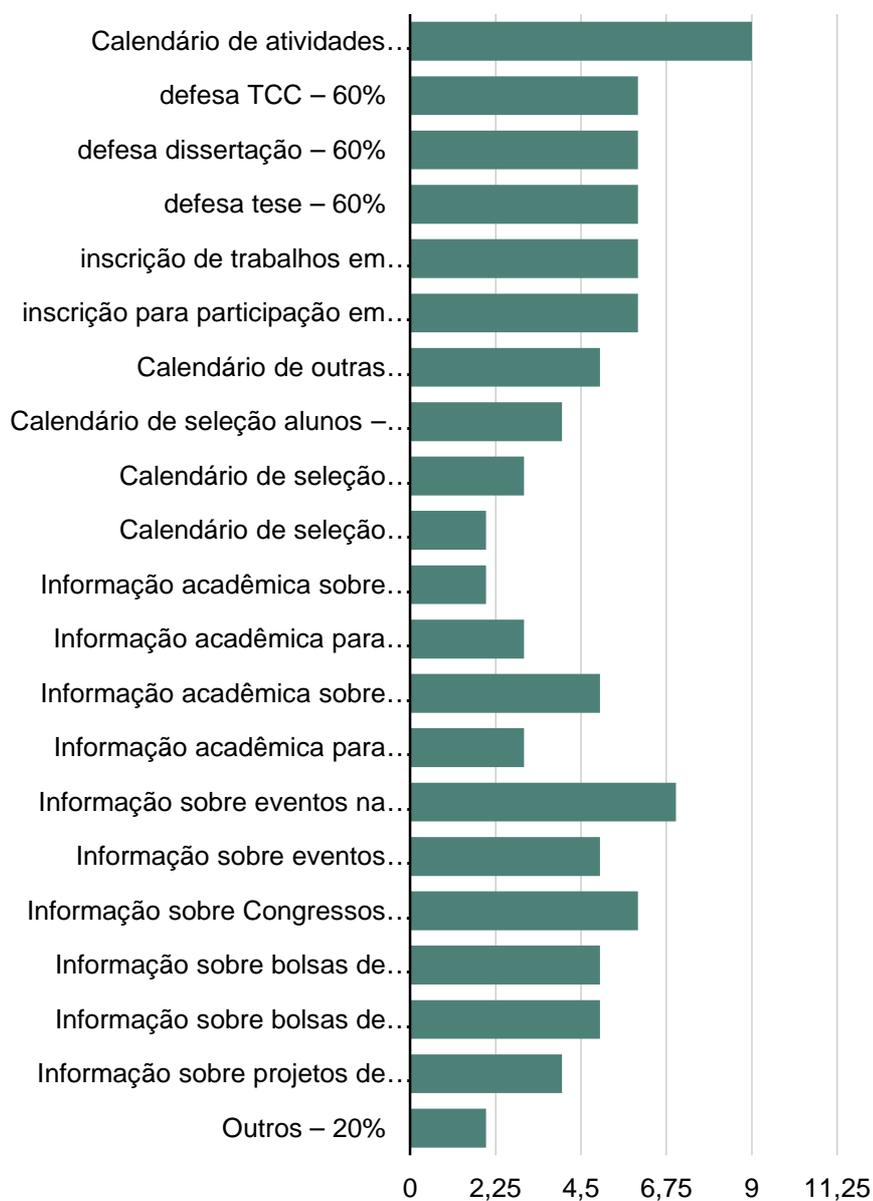


Figura 31 – que informações da Rede FAC interessam.

Na pergunta aberta sobre quais documentos precisa publicar para acesso nos ambientes digitais da Rede FAC foram indicados os seguintes tipos:

1. 6textos para aula
2. informações para pesquisadores, professores e alunos da pós-graduação
3. agenda

4. documentos e normas – ementas, calendário acadêmico, calendário de defesas, termo de compromisso de formandos, regimento da pós-graduação

5.7.3.3. Multivocalidades

A multivocalidade pode ser buscada de diferentes formas. No caso da Rede FAC, ela está presente no atual portal (que se quer modificar) da instituição, ambiente digital que é referência da fala institucional, que intenta mostrar a diversidade desta rede. Como parte do levantamento das muitas vozes, foi feita a leitura completa do material disponível no portal. Ali foram encontrados dados históricos, administrativos, notícias, produtos de diferentes formatos (AV3) fruto de trabalhos elaborados em disciplinas de graduação e de pós-graduação e de projetos de pesquisa e de extensão. A leitura dos documentos publicados no portal é muito rica como ponto de partida para entender o núcleo ordenador e orientador da Rede FAC.

Além da leitura dos documentos, foi aplicado questionário na sub-rede institucional. Os atores responderam a perguntas abertas que tinham por objetivo receber sugestões e contribuições para a promoção da integração da Rede FAC em ambientes digitais. Quanto às sugestões para os ambientes, as respostas variaram entre questões operacionais/instrumentais e de informação. Do ponto de vista operacional/instrumental, os entrevistados indicaram a necessidade de criar acesso diferenciado, com senha e perfil de usuário, ao portal; implementação de sistema seguro de gestão digital para agendamento de uso dos laboratórios e equipamentos; conexão de melhor qualidade à web e criação de sala digital para oficina de texto. Como sugestões do ponto de vista da informação, foram sugeridas a criação de espaços para a Coordenação de Extensão, com links para DEX e SIEX, para informações sobre projetos, programas, processos seletivos e bolsistas. Houve uma resposta solicitando informações sobre o projeto para opinar.

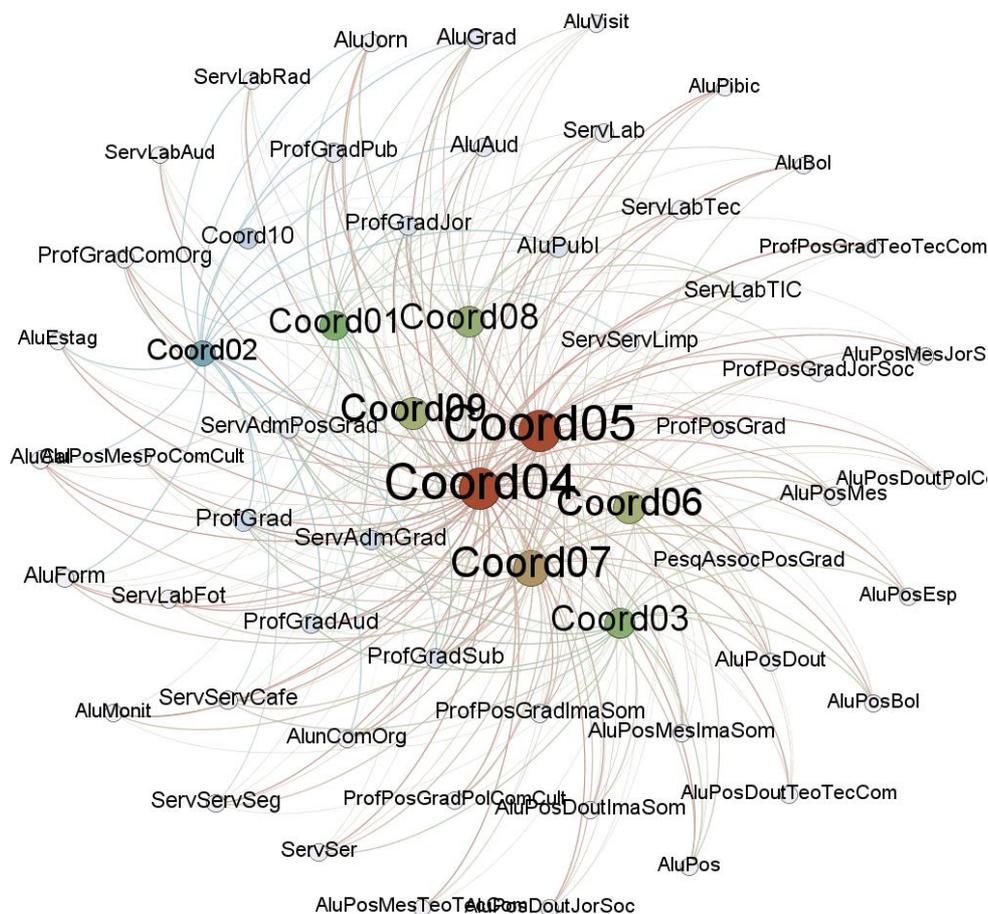
Quanto à questão sobre a contribuição que individualmente podem dar para melhorar a integração na rede, os atores ofereceram informação para produção de conteúdo (Extensão e Comunicação) e um ator propôs a retomada dos encontros pedagógicos⁹².

⁹² A atividade de encontros pedagógicos ocorreu no período de 2004/2005 e resultou na mudança do currículo da Faculdade de Comunicação. O projeto, de característica multivocal e que promoveu encontros permanentes entre todos os

As múltiplas vozes, que refletem a diversidade da rede, continuarão a ser buscadas na segunda etapa da pesquisa para o planejamento da rede, e que não está no escopo desta tese. Será feita aplicação dos questionários aos atores individuais da Rede FAC: alunos, professores, servidores. Também devem ser realizadas entrevistas com grupos focais e utilizadas outras ferramentas para que os ambientes digitais da Rede sejam orientados para a promoção do entendimento.

5.7.3.4. Dados relacionais a sub-rede institucional

Para observar os laços entre os coordenadores e o restante da rede, os respondentes tiveram que indicar a intensidade com que se comunicam com outros atores da Rede FAC, em função das necessidades da área coordenada (Figura 32). Os destaques observados nesta representação da sub-rede são as coordenações (04) de Laboratórios, sobrecarregada e que mantém relações com praticamente toda a Rede FAC, e a (05) de Extensão, que tem relacionamento com as linhas de pesquisa da Pós-Graduação (professores e alunos) e com alunos de Graduação. Dois respondentes indicaram poucos laços com a Rede FAC, a chefia do Departamento de Publicidade e Audiovisual (10), que tem as relações muito dirigidas ao seu grupo, e o Cedoc (02) que tem poucas conexões por não estar completamente pronto para atender o público.



01. Graduação Diurno / 02. Cedoc / 03. vice/linha imagem e som / **04. Laboratórios** / **05 Extensão**
 06 linha políticas de comunicação / 07 Coordenação da Pós / 08 – Direção / 09. Projetos Experimentais
 10. Departamento de Publicidade e Audiovisual

Figura 32 – As conexões de cada ator institucional com a Rede FAC.

Outra observação possível, a partir do indicado pelos respondentes, é que os atores institucionais têm necessidade de manter relações capilarizadas, como se visualiza no Figura 33, na Rede FAC.

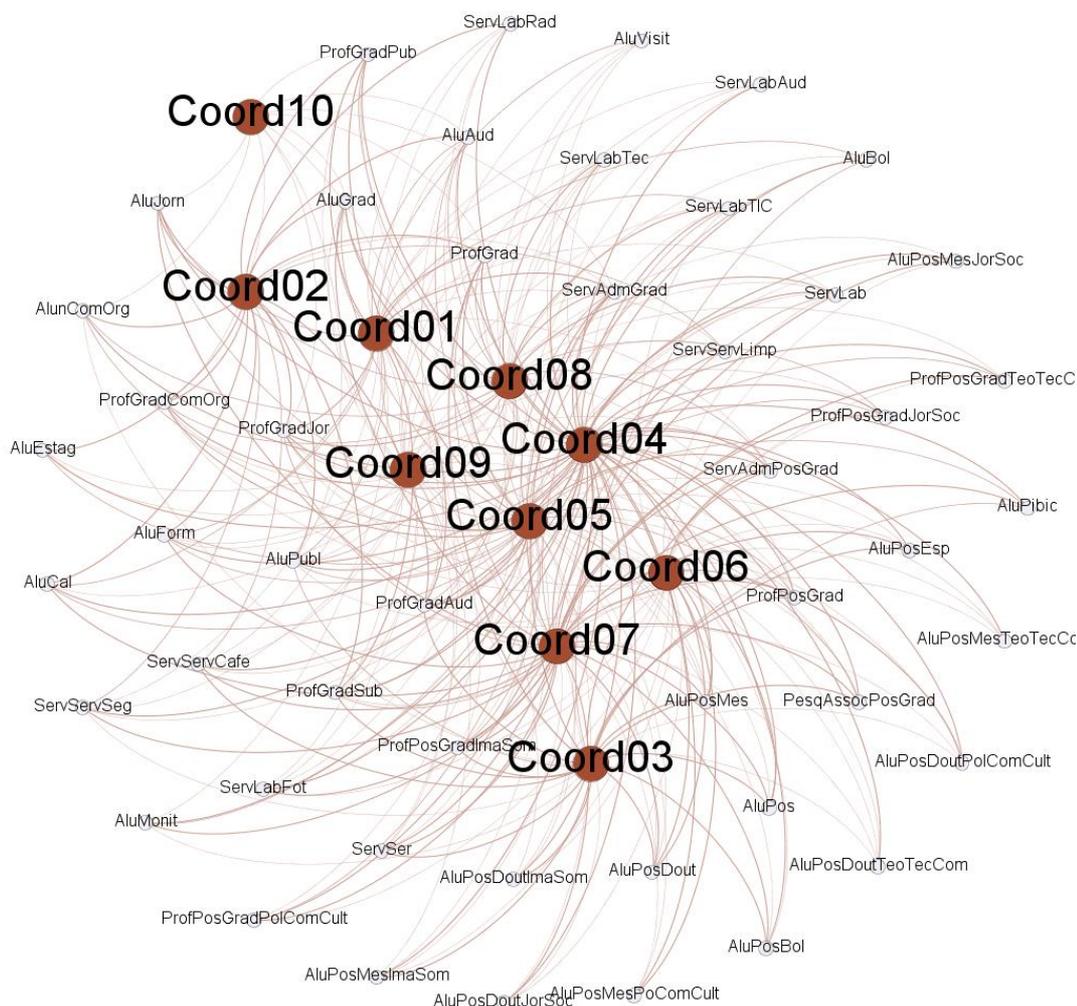


Figura 33 –Sub-rede institucional é capilarizada.

Os dados de relacionamento também indicaram quem são os atores da rede mais acionados pelos coordenadores (Figura 34). Servidores administrativos e professores da graduação são os mais acionados. Em segundo plano estão alunos e professores ligados ao Departamento de Audiovisual e Publicidade⁹³. Há uma linha de servidores de todas as áreas na terceira camada de contatos. O grafo não reflete toda a relação de coordenadores da rede, apenas dos que responderam ao questionário.

⁹³ Departamento de Jornalismo e Curso de Comunicação Organizacional não responderam, o que provoca distorção na visão da rede. Planeja-se para o que se vê.

- Definir a criação de ambientes a partir de estrutura modular e com orientação a promover a acessibilidade e publicidade das informações que dizem respeito à Rede FAC;
- Definir espaços e estratégias de ação para oferecer a formação permanente de competências aos participantes da rede.
- Definir a organização e acervamento da informação e conhecimentos produzidos na e pela rede em repositórios abertos e capazes de armazenar as diferentes linguagens do AV3.
- Mídias sociais devem ter usos direcionados às necessidades da rede e das sub-redes de usuários/atores

Quadro 12 - Resumo das informações da rede

			observação
A rede			Rede da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília
Tipo ator/rede			Identificados quatro grupos de atores individuais e coletivos, em uma rede descentralizada, com hierarquias e ao mesmo tempo muitas relações horizontais
Metodologia	Estudo de Usuários		sim
	Multivocalidade		sim
	Análise de Redes Sociais		sim
Resultados	Dados Demográficos		Resultado apenas dos atores individuais institucionais: grupo de respondentes dividido igualmente entre homens e mulheres, idades variando entre 37 e 63 anos (imigrantes digitais)
	Dados sobre competências	instrumental	poucas habilidades e competências instrumentais para produção de informação e de comunicação em rede
		em informação	alto nível de competência para o enfrentamento da informação

		em comunicação	alto nível de competência para se comunicar, mas prejudicado pelas dificuldades instrumentais
	Dados sobre necessidades	de informação	demonstram necessidade de informação relacionada com agendas administrativas e acadêmicas
	Dados multivocais		nesta etapa uso de documentos, que mostram como a instituição se vê e também nas respostas abertas dos participantes, que se mostram dispostos a oferecer os conteúdos necessários ao funcionamento dos ambientes digitais para a rede
	Dados relacionais		Rede capilarizada, com destaque de contatos para as coordenações de Laboratórios e de Extensão. Servidores são sub-rede importante no entorno das atividades dos coordenadores
Para planejar			Indicada necessidade de criação de uma Coordenação de Comunicação, Informação e Tecnologia, para organizar o planejamento. Apresentada primeira proposta de construção do portal da FAC, como âncora dos ambientes digitais que serão produzidos de forma modular. Cada coordenação deve ter estrutura própria (e não apenas um modelo reproduzido igualmente para todas as páginas) com o objetivo de atender os fluxos e necessidades indicados na pesquisa. Os novos ambientes e módulos serão complementados a partir da aplicação da pesquisa a todos os atores da rede

6. CONCLUSÕES

O manejo das metodologias em diferentes redes, numa busca indiciária de que eram adequadas ao Modelo, mostrou-se apropriado para a coleta de dados e informação no desenvolvimento da pesquisa empreendida nesta tese. A mescla metodológica também se mostrou apropriada como espinha dorsal do Modelo para coleta dos indícios, das pistas, que dão à rede uma conformação particular naquele momento observado e que permitem elaborar as estratégias de ação comunicativa para promover o entendimento.

Cabe destacar que o Modelo não é receita, cada metodologia utilizada tem função específica quando se busca visualizar e compreender a rede em que se quer promover o entendimento, o diálogo. Cada uma delas oferece um conjunto de pistas, mas o cenário só se completa com a mistura dos conjuntos de pistas. As metodologias aqui utilizadas têm caráter exploratório e mostram retratos, momentos. Redes são nuvens, que se conformam, inconformam, desconformam, reconformam todo o tempo a partir das relações no contexto ator/rede no mundo da vida, o que abarca as relações via ambientes digitais.

As três metodologias utilizadas nesta tese, e no Modelo proposto nesta tese, dizem respeito a este conjunto ator-rede: o ator, observado em suas competências, habilidades, necessidades, a partir do Estudo de Usuários; a malha em que se interrelacionam atores humanos e não-humanos, via Análise de Redes Sociais; e as relações em rede, os laços de informação, afetos, ideologia, expressos na Multivocalidade e obtidos por meio de entrevistas que incentivem o afloramento da diversidade discursiva – em toda a dimensão do AV3 – que oriente análise de conteúdo, análise do discurso, análise da imagem, ou qualquer outra ferramenta metodológica capaz de organizar e observar esses sentidos. Como parte da busca da diversidade da rede, além de entrevista, esta busca indiciária deve se dar, ainda, nos documentos produzidos, ou relacionados com a rede que se observa.

Para aplicação do Modelo, é necessário olhar a rede como um recorte da grande rede e vê-la como organização por sua organicidade (pelos elementos que a tornam uma rede), ainda que fluida, de representação efêmera e mais horizontal do que hierarquizada. O contexto de relações deste conjunto é o da Comunicação Extensiva em linguagem do AV3. O conjunto ator-rede é permanentemente mutante: ubíquo, móvel, híbrido, diverso, humano/não-humano. O que se depreendeu da aplicação das metodologias nas diferentes (in)conformações de rede observadas, foi de que cada uma deles pode ser aplicada para diferentes fins.

Ao utilizar-se da metodologia de Estudo de Usuários pode-se trabalhar com foco mais forte no usuário, o ator, indivíduo que pode ser muitos – leitor, mediador, intermediador –

com habilidades, competências, usos e necessidades de informação e de comunicação que o particularizam. Esta metodologia também pode ter foco na capacidade do ator em usar o sistema, as tecnologias. Para orientar o que se vai investigar neste campo, é necessário definir os objetivos da ação que se pretende promover. Não há formulário-padrão, com perguntas que se possam repetir indefinidamente, mas deve haver um roteiro de coleta de informações no campo do ator – indivíduo humano ou de representação humana, como os atores institucionais. Os dados de perfil e contexto, nos casos aqui investigados, por exemplo, são consoantes com o que a literatura diz sobre a diferença de habilidades e competências de imigrantes e nativos digitais quanto ao uso instrumental das TIC, uma indicação de que as estratégias de ação devem prever mecanismos que equalizem melhor as relações, via tecnologias, entre estes diferentes atores da mesma rede.

O foco na rede é encontrado com o uso da metodologia de Análise de Redes Sociais, no Modelo utilizada como ferramenta para observar os nós e os laços. Os nós são a individualidade na rede, os laços são o fio de conformação da rede. A visibilidade/invisibilidade dos atores em rede podem ser percebidas pela pesquisa exploratória de ARS: os mediadores, os intermediadores, os ausentes, os excluídos, os que só observam. Aqui, também, a metodologia pode ser aplicada em diferentes modos. Pode-se observar os laços a partir das trocas de mensagens em fóruns, e-mails, grupos de discussão. Neste caso, observa-se como a rede se (sub)agrupa em torno de temas; os atores que se destacam na rede – ou porque enviem mensagens, ou porque recebem respostas às mensagens que enviam. Também pode se buscar apenas o desenho das relações, quem fala (ou precisa falar) com quem para orientação de fluxos da informação.

O uso da metodologia de Análise de Redes Sociais a partir da troca de mensagens dos atores permite observar movimentos da rede com pouco impacto da presença do pesquisador. Também é interessante porque as trocas de mensagens permitem avaliar as múltiplas vozes, agrupar conteúdos, encontrar atores que se destacam como indutores, ou como bloqueadores, de fluxo da informação. Cabem novos estudos para definições mais precisas sobre os tipos de ator-rede. No caso institucional – especificamente na Rede FAC – foi possível delinear quatro tipos específicos, mas para as redes territoriais as definições não se aplicaram claramente, mas é possível indicar dois tipos de atores – o humano, e o não-humano de representação humana – que são o foco da observação para ação de comunicação e informação.

A multivocalidade é a ferramenta para ajudar a produzir e para observar a diversidade na rede. Pode ser obtida por meio de questionários, em encontros – presenciais ou mediados pelas TIC – abertos à apresentação de idéias. Pode ser observada, também, nos documentos

produzidos pela rede, ou, ainda, nos diálogos que a rede mantém em mídias digitais, por exemplo. Observar os diálogos, as múltiplas vozes da rede, permite coletar pistas sobre os entendimentos e desentendimentos dos que convivem na rede.

Cabe, nessa conclusão do trabalho, observar que planejar as estratégias de ação de comunicação e de informação na rede orientada ao entendimento no mundo da vida – da cultura, e todo o saber e conhecimento que ela envolve; da sociedade e de suas regras e constrangimentos; e do sujeito competente capaz de linguagem e de ação. Cabem, também, algumas observações no que diz respeito à busca de indícios e à formulação de estratégias de ação comunicativa encontradas nestes três anos de pesquisa:

- Aplicar o Modelo na rede – não importa o tipo – pede conhecimento multidisciplinar, que se pode buscar na própria rede, ou fora dela;
- Universidades e bibliotecas podem dar apoio às redes, nesse processo, via projetos acadêmicos ou prestação de serviços;
- Em processo colaborativo de elaboração de ações de comunicação e de informação, é importante que o grupo responsável pela coordenação do processo compartilhe com o restante da rede o estágio de andamento dos trabalhos, os resultados de pesquisas e outros acontecimentos que envolvam a elaboração do planejamento;
- A curadoria da informação deve ser discutida pela rede. Há muitas modalidades de gestão da informação em rede e é necessário planejar responsáveis por manter determinados fluxos. Neste caso, ao destacar quem são mediadores/intermediadores a metodologia de Análise de Redes Sociais pode ajudar a definir quem são as pessoas que podem ajudar a manter a rede viva. Necessário conjugar esta ação com a compreensão das competências desses atores que se destacam, para que a ação obtenha resultados que promovam o entendimento;
- Necessário manter espaços multivocais, essenciais à vida em rede, permanentes. Eles podem ser os sinais de como a rede se (in)conforma e também a indicação da diversidade, tenha o tamanho que o diverso tiver. Na rede não se planeja para a mídia, como no modelo da Comunicação de Massa, mas para as diferenças, também;
- Do ponto de vista operacional, os dados multivocais permitem manter atualização de páginas, mídias, repositórios, linguagens etc.

- O planejamento para a rede pede controle, avaliação periódica, porque a rede muda, é nuvem.
- Planejamento deve inserir a formação permanente como estratégia de promoção do entendimento na rede;
- As estruturas colaborativas e de compartilhamento na rede devem observar:
 - 1) tipos de atores: institucionais, individuais (humanos e não-humanos)
 - 2) tipos de rede: centralizada, descentralizada, distribuída;
 - 3) buscar a multivocalidade, encontrar a diversidade

É preciso observar a percepção da rede diante das atividades de comunicação. Por se tratar de um modelo de ação de comunicação, as pistas que dizem respeito à mediação/intermediação devem ser observadas a partir da perspectiva do indivíduo (ator humano e não-humano) na rede. Observar esse indivíduo e suas competências para atuar na rede, especialmente àquelas que dizem respeito à leitura crítica dos meios de comunicação – hoje difusos nos meios de comunicação de massa e nas diferentes mídias telemáticas. As Competências em Informação integram as competências digitais e as cognitivas – de informação e sociocomunicacionais – e se inserem, pelo Modelo, como estratégia que oferece capacitação para uma leitura ampla, transversal e dinâmica da informação, na forma de textos, imagens, e sons, o que denota a necessidade de aperfeiçoamento das habilidades de construir informação em AV3, observando sua contribuição na ação do coletivo.

7. REFERÊNCIAS:

- ALVARES, L. (Org.). **Organização da Informação e do Conhecimento: conceitos, subsídios interdisciplinares e aplicações.** São Paulo: B4 Editores, 2012.
- ANDRADE, M. E. A.; OLIVEIRA, M. A ciência da informação no Brasil. In: OLIVEIRA, M. **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação.** Belo Horizonte: UFMG, 2005, p. 45-60.
- AREA, M. M. De lo sólido a lo líquido, las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. **Comunicar: Revista científica iberoamericana de comunicación y educación**, nº 38, 2012, p. 13-20. [ISSN 1134-3478]. Disponível em: <<http://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=38&articulo=38-2012-03>>. Acesso em: 25 nov. 2013
- ASSANGE, J.; APPELBAUM, A. M.; ZIMMERMANN, J. **Cypherpunks: liberdade e o futuro da internet.** São Paulo: Boitempo, 2013.
- AZEVEDO, F. F. dos S. **Dicionário Analógico da Língua Portuguesa: ideias afins.** Brasília: Coordenada/Thesaurus, 1983.
- BAHIA, J. **Dicionário de Jornalismo: século XX.** Rio de Janeiro: Mauad, 2010.
- BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação.** 2ª ed. revista e ampliada. Bauru, SP: Cá entre nós, 2007.
- BRANDÃO, M. de F. R. **Um modelo de avaliação de programa de inclusão digital e social.** 2009. 136 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Universidade de Brasília, Brasília, 2009.
- BRANDÃO, M. de F. R.; SOUZA, P. C.; RABELO, M. L.; MARQUES, M. (Org.). **Rede de Extensão para Inclusão Digital (REID): uma experiência brasileira de articulação acadêmica, governo e sociedade para enfrentamento das desigualdades sociais.** Brasília: Universidade de Brasília, Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares, 2010.
- BRANSFORD, J. D.; BROWN, A. L.; COCKING, R. R. (Org.). **Como as pessoas aprendem.** Comitê de Desenvolvimento da Ciência da Aprendizagem, Comitê de Pesquisa da Aprendizagem e da Prática Educacional, Comissão da Educação e Ciências Sociais e do Comportamento, Conselho Nacional de Pesquisa dos Estados Unidos. São Paulo: Senac, 2007.
- BRIGGS, A.; BURKE, P. **Uma história social da mídia.** Rio de Janeiro: Zahar, 2004.
- BRIN, C.; CHARRON, J.; BONVILLE, J. **Nature et transformation du journalisme – théorie et recherches empiriques.** Quebec: Les presses de L'Université Laval, 2007.
- BRUCE, C. S. Las siete caras de la Alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, nº 6, 2003, p. 289-294. Disponível em: <<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/3761/3661>>.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, Maryland, EUA, p. 351-360, Jun. 1991.

CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, nº 3, p. 28-37, set/dez. 2003.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, nº 1, p. 148-207, jan/abr. Belo Horizonte, 2007.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede, a era da informação: economia, sociedade e cultura**. Volume 1. 6ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, M. **A Galáxia da Internet – reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, M. **Redes de Indignación y Esperanza**. Madrid, ES: Alianza Editorial, 2012.

CASTELLS, M. **Redes de indignação e de esperança: movimentos sociais na era da internet**, 1ª ed. Rio de Janeiro: Zahar Editora, 2013.

CUEVAS-CERVERÓ, A. **A promoção da leitura como modelo de alfabetização em informação em bibliotecas escolares**. Madrid, ES: Getafe, 2005.

CUEVAS-CERVERÓ, A.; MARQUES, M.; BOAVENTURA, P. A alfabetização que necessitamos: informação e comunicação para a cidadania. **Inf. & Soc. Est.**, João Pessoa, v. 24, nº 2, p. 35-48, maio/ago. 2014. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/16619/11489>>.

CUEVAS-CERVERÓ, A.; GONZÁLEZ, I. V. As bibliotecas na prática da inclusão digital. In: **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011. p. 55-69.

CUEVAS-CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E. (Coord.). **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus, 2011.

CUNHA, M. B. Da; CAVALCANTI, C. R. O. **Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia**. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

DEMO, P. **Educar pela pesquisa**. 7ª ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.

DEMO, P. **Ciência rebelde: para continuar aprendendo, cumpre desestruturar**. São Paulo: Atlas, 2012.

DEWEY, J. **Como pensamos: como se relaciona o pensamento reflexivo com o processo educativo, uma reexposição**. 4ª ed. São Paulo: Nacional, 1979.

DORTIER, J-F. **Dicionário de Ciências Humanas**. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan/abr. 2003.

FERNANDES, J. H. C. Qual a prática do desenvolvimento de software? **Cienc. Cult.**, São Paulo, v. 55, n° 2, Abril de 2003. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252003000200021&lng=en&nrm=iso>.

FONSECA, V. P. da S. **Jornalismo no conglomerado de mídia. A reestruturação produtiva sob o capitalismo global.** (Doutorado em Comunicação e Informação) – Porto Alegre: Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação – UFRGS, 2005. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/5023/000463613.pdf?sequence=1>>.

FREIRE, I.; ARAÚJO, V. M. R. H. **A responsabilidade social da Ciência da Informação.** Transinformação, v. 11, n° 1, p. 7-15, janeiro/abril 1999. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/viewFile/1554/1527>>.

FREIRE, I.; ARAÚJO, V. M. R. H. **Para entender Ciência da Informação.** Salvador: EDUFBA, 2008.

FREIRE, I. M. Mediação da informação: um olhar sobre o portal LTi a partir literatura indexada na Brapci. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n° 2, p. 23-45, maio./ago. 2014. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/39>>.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia, saberes necessários à prática educativa.** 12ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

GARCÍA-MORENO, M. A. As tecnologias da informação e comunicação no contexto da alfabetização digital e informacional. In: **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social.** Brasília: Thesaurus, 2011. p. 39-53.

GASQUE, K. C. G. D. ; TESCAROLO, R. Sociedade da aprendizagem: informação, reflexão e ética. **Ci. Inf.**, v. 33, p. 35-40, 2005. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a05v33n3.pdf>>. Acesso em: 5 out. 2011.

GASQUE, K. C. G. D. ; COSTA, S. M. S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, v. 39, n° 1, p. 21-32, jan./abr., 2010.

GERALDES, E. **Política de comunicação nas organizações:** a terceira esfera. In: SOBRINHO, A. B. F.; RENAULT, D. (Org.). Muito Além dos meios: Comunicação Organizacional, desafios e interfaces. Brasília: UnB, 2014.

GINZBURG, C. **Mitos, emblemas, sinais:** morfologia e história. São Paulo: Cia. das Letras, 1989.

GOMEZ, M. Releitura de Paulo Freire para uma teoria da informática na educação. Contato. **Revista Brasileira de Comunicação, Arte e Educação.** Brasília: Senado da Nação, v. 1, n° 2, jan.-mar., 1999.

GONZÁLEZ-TERUEL, A. **Fundamentación teórica metodológica de los estudios sobre comportamiento informacional.** València, ES: Universitat de València. 2012.

GOULART, F. A. A.; CUNHA, R. E. Da burocracia à ad hocracia. **Revista do Serviço Público.** Brasília: Fundação Enap, v. 50, 1999.

GUAZINA, L.; BELISÁRIO, K. M. Repensando o planejamento em tempos de globalização e transformações sociais. **Revista Esferas**, v. 1, n° 1, jul. a dez. 2012. Disponível em: <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/esf/article/viewFile/3135/2224>>.

HABERMAS, J. **Mudança estrutural da esfera pública**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1984. (Biblioteca Tempo Universitário, n. 76)

HABERMAS, J. **Consciência Moral e Agir Comunicativo**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

HABERMAS, J. **Racionalidade e Comunicação**. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2002.

HABERMAS, J. **Fundamentação lingüística da Sociologia**. Obras escolhidas – volume 1. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2010.

HABERMAS, J. **Teoria da Racionalidade e Teoria da Linguagem**. Obras escolhidas – volume 2. Lisboa, Portugal: Edições 70, 2010.

HALLIN, D. C.; MANCINI, P. **Comparing Media Systems**. Cambridge USA: Cambridge University Press, 2006.

HOUAISS, A.; VILLAR, M. de S. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

JESUS, M., SAMPAIO, R. B.; LOPES, M. S. C.; MARTINS, W. J. **Análise de redes sociotécnica: o comportamento social em uma grupo de e-mails**. Anais do II Congresso Brasileiro de política, planejamento e gestão em saúde. Belo Horizonte, 2013.

JORGE, T. de M.; MOURA, D. (Org.). **Comunicação e cidadania: conceitos e processos**. Brasília: Francis, 2011.

JORGE, T. M.; MARQUES, M. **A arte de negociar a notícia**. REBEJ, 2008. Disponível em: <<http://www.fnpij.org.br/rebej/ojs/index.php/rebej/article/view/135>>.

KUNSCH, M. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação integrada**. 3ªed. São Paulo: Summus, 2003.

LADEIRA, C. M. dos S. M. **Representações da identidade nacional na notícia da TV**. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Comunicação, UnB, Brasília, 2008.

LATOUR, B. "Om aktor-netvaerksteroi. Nogle fa afklaringer og mere end nogle fa forviklinger". **Philosophia**, v. 25, n° 3/4, p. 47-64, 1990. (article écrit en article written in 1990]. version anglaise (English version) in *Soziale Welt*, v. 47, p. 369-381, 1996. Disponível em: <<http://www.bruno-latour.fr/sites/default/files/P-67%20ACTOR-NETWORK.pdf>>.

LE COADIC, Y-F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEMOS, A. **Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea**. Porto Alegre: Sulina, 2013.

LEMOS, A. Cultura da Mobilidade. **Revista FAMECOS**. Porto Alegre, v. 1, nº 40, 2009. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/view/6314/4589>>.

LÉVY, P. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

LÉVY, P. **Ciberdemocracia**. Lisboa, Portugal: Instituto Piaget, 2003. (Coleção Epistemologia e Sociedade).

LIBÂNEO, J. C. **As teorias pedagógicas Modernas revisitadas pelo Debate Contemporâneo na Educação**. p. 15-58, 2009. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/16367378/Teorias-Pedagogicas-modernas-Libaneo>>. Acesso em: 7 nov. 2011.

LINHARES, R. N.; LUCENA, S.; VERSUTI, A. (Org.). **As redes sociais e seu impacto na cultura e na educação do século XXI**. Fortaleza: Edições UFC, 2012.

LÓPEZ, P. L.; SAMEK, T. Inclusão Digital: um novo direito humano. In: **Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social**. Brasília: Thesaurus editora, 2011. p. 21-37.

LOYD, S.; DAVIES, P.; GREGERSEN, N. H. (Ed.). **Information and the Nature of Reality: from Physics to Metaphysics**. Cambridge, USA: Cambridge University Press, 2010.

MACIEL, I. M. Educação a distância. Ambiente virtual: construindo significados. **Boletim Técnico do Senac**, Rio de Janeiro: Senac, 2002. Disponível em: <<http://www.senac.br/INFORMATIVO/BTS/283/boltec283e.htm>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1986.

MARQUES, E. **Redes sociais, segregação e pobreza**. São Paulo: Unesp, 2010.

MARQUES, M. **As mudanças nas rotinas de produção das agências de notícias com a consolidação da internet no Brasil**. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Comunicação, UnB, Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/marques-marcia-mudancas-nas-rotinas-de-producao.pdf>>.

MARQUES, M.; JESUS, M. S. de. **Produção bibliográfica da Ciência da Informação no Brasil publicada na Biblioteca Eletrônica Scielo Brasil entre 2005 e 2010**. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 12º ENANCIB. Brasília, 2011. **Anais...** p. 2.259-2.273.

MARQUES, M.; SOUSA, J. **O Espaço do Jornalismo em uma Rede Social**. In: SOPCOM - Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação, VII Congresso SOPCOM, Universidade do Porto, 15 a 17 de Dezembro de 2011.

MARTÍN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2006.

MARTÍN-BARBERO, J. **O ofício do cartógrafo: travessias latino-americanas da comunicação na cultura**. São Paulo: Loyola, 2004.

MARTINS da S. L. Os sete matizes da ética. **Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 29, nº 2, p. 89-101, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www.portcom.intercom.org.br/ojs-2.3.1-/index.php/revistaintercom/article/viewFile/214/207>>.

MARTINS da S. L. Jornalismo e pós jornalismo: trabalho e sobretrabalho. **Revista Esferas**, v. 1, nº 2, jan./jun. 2013. Disponível em: <<http://portalrevistas.ucb.br/index.php/esf/article/viewFile/4723/2996>>.

MARTINS da S. L.; VILELA, T. D. A nova comunidade ideal de fala. **Observatório da Imprensa**, edição 782, 2014. Disponível em: <http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/_ed782_a_nova_comunidade_ideal_de_fala>.

MEDINA, C. Jornalismo e Epistemologia da Complexidade. **Revista Reflexões e Jornalismo**, nº 1, Departamento de Jornalismo da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, 2006.

MENZEL, H. Necessidades e Usos da Informação em Ciência e Tecnologia. **Arist 1**, 1966. p. 41-67.

MERCKLÉ, P. **Sociologie des réseaux sociaux**. 3ème ed. Paris, FR: La Découverte, 2011. (Coll. Repères)

MESQUITA, M. R. Movimento estudantil brasileiro: Práticas militantes na ótica dos Novos Movimentos Sociais. **Revista Crítica de Ciências Sociais [Online]**, v. 66, 2003. Disponível em: <<http://rccs.revues.org/1151>>. [DOI: 10.4000/rccs.1151]

METOYER-DURAN, C. Information Gatekeepers. **Arist v. 28: Annual Review of Information Science and Technology**, 1993.

MIRANDA, A. **Diretrizes para o Acervamento Contínuo da Biblioteca Nacional de Brasília**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CBBBD, 22º, 2007. Brasília, jul., 2007. Disponível em: <http://www.antoniomiranda.com.br/ciencia_informacao/diretrizes_acervamento.html>. Acesso em: 23 abr. 2014.

MIRANDA, A.; SIMEÃO, E.; MENDONÇA, A. **Da comunicação extensiva ao modelo todos todos**: fundamentos da política de comunicação e acervamento da Biblioteca Nacional de Brasília (Brasil). In: CONGRESO ISKO-ESPAÑA: Novas perspectivas para a organização e disseminação do conhecimento. Valência, ES, 2009, p. 230-243.

MIRANDA, A.; SIMEÃO, E.; MARQUES, M.; MEDEIROS, B. Multivocalidade para a elaboração de uma política de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília. In: **Anais Seminário Gestão da Memória**: diálogos sobre políticas de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília. 2012.

MIRANDA, A. SIMEÃO, E. Da Comunicação Extensiva ao hibridismo da Animaverbivocovisualidade (AV3). **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 24, nº 3, p. 49-62, set./dez. 2014. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/19075/12401>>.

MORAES, D. (Org.). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

MORAES JUNIOR, E.; BARROS, L. V.; OLIVEIRA, D. (Org.). **Antes da pauta: linhas para pensar o ensino do jornalismo no século XXI**. São Paulo, ECA/USP, 2013. Disponível em: <<http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/institucional/publicacoes/ebooks/Antes%20da%20Pauta.pdf>>.

MORIN, E. **Os sete saberes para a educação do Futuro**. Lisboa, Portugal: Instituto Piaget, 2002. (Coleção Horizontes Pedagógicos)

MORIN, E. **Introdução ao pensamento complexo**. 4ª ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

MÜELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

NEVES, M. **Entre Têmis e Leviatã: uma relação difícil: o Estado Democrático de Direito a partir a além de Luhmann e Habermas**. Tradução do autor. 3ª ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012. (Biblioteca jurídica WMF)

NICOLESCU, B. **Um novo tipo de conhecimento: a transdisciplinaridade**. In: ENCONTRO CATALISADOR DO CETRANS, 1º, abril de 1999. Itatiba, SP: Escola do Futuro – USP. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/solar/aula_link/llesp/A_a_H/didatica_I/aula_03-0021/imagens/01/transdisciplinaridade.pdf>.

NICOLESCU, B; MORIN, E.; LIMA de FREITAS. Carta da Transdisciplinaridade. 1994. Acesso em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm>.

NOOY, W. de; MRVAR, A.; BATAGELJ, V. **Exploratory Social Network Analysis with Pajek**. New York: Cambridge University Press, 2005. (Coll. Structural analysis in the social sciences).

ØROM, A. "Information science, historical changes and social aspects: a nordic outlook". **Journal of Documentation**, v. 56, Iss: 1, p. 12-26, 2000. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=864117&show=abstract>>.

PALFREY, J.; GASSER, U. **Nascidos na era digital: entendendo a primeira geração de nativos digitais**. Porto Alegre: Artmed, 2011.

PEREIRA, F. H.; ADGHIRNI, Z. L. **O jornalismo em tempos de mudanças estruturais**. Porto Alegre, v. 1, nº 24, jan./jun. 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/12443>>.

PIRES, N. A. V. Design de notícias nos jornais online: modelos e uso. In: **Actas do 5º Sopcom**. Braga, Portugal. 2007. Disponível em: <<http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/5sopcom/article/viewFile/145/141>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

POPPER, K. R. **O conhecimento objetivo, uma abordagem evolucionária**. Belo Horizonte: Itatiaia; São Paulo: Universidade de São Paulo, 1975.

QUÉAU, P. La revolución de la información en la búsqueda de un bien común. **Acimed**, v. 9, (supl. 4), maio de 2001, p. 102-110. Disponível em: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_s_01/sci15100.htm>.

RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de Comunicação**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

RAMONET, I. **A tirania da comunicação**. 2ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

RIOUX, J-P. Entre história e jornalismo. In: CHAUVEAU, A.; TÉTART, P. (Org.). **Questões para a história do presente**. São Paulo: EDUSC, 1999.

ROBREDO, J.; BRASCHER, M. (Org.). **Passeios pelo Bosque da Informação**. Brasília, 2010. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/7975/6/CAPITULO_EscopoAnaliseInformacao.pdf>. Acesso em: 5 out. 2012.

SAAD, B. **Estratégias para a mídia digital: internet, informação e comunicação**. São Paulo: Senac, 2003.

SANTAELLA, L.; LEMOS, R. **Redes sociais digitais: a cognição conectiva do twitter**. São Paulo: Paulus, 2010.

SANT'ANNA, F. **Mídia das fontes: o difusor do jornalismo corporativo**. 2006. Disponível em: <<http://www.bocc.ubi.pt/pag/santanna-francisco-midia-fontes.pdf>>.

SANTOS, M. **Por uma outra globalização: do pensamento único à consciência universal**. 20ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2011.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, nº 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação abstração e método científico. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 30, nº 1, p. 82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>>.

SCHOR, I.; FREIRE, P. **Medo e ousadia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2003.

SERRANO, M. La Teoria de la comunicación, la vida y la sociedad. **Intercom - Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, América do Norte, v. 32, mar. 2009. Disponível em: <<http://200.144.189.84/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/247/240>>. Acesso em: 4 nov. 2013.

SIGNATES, L. Estudo sobre o Conceito de mediação. Grupo de Estudos Sobre Práticas de Recepção a Produtos Mediáticos. **Revista Novos Olhares**, nº 2, 2º semestre de 1998. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/viewFile/8311/7694>>. Acesso em: 3 nov. 2013.

SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. Comunicação Extensiva e a linguagem plástica dos documentos em rede. In: MEDLEG, G. R.; LEITE, I. (Org.). **Representação e Organização do Conhecimento: Série estudos avançados em Ciência da Informação**. Brasília: UnB/CID, 2003.

SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. **Comunicação extensiva e informação em rede**. Brasília: UnB/ Departamento de Ciência da Informação, 2006.

SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. **Transferência de informação e transferência de tecnologia no modelo de comunicação extensiva: a babel.com**. 2003. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Departamento de Ciência da Informação, Universidade de Brasília. Brasília, 2003.

SIMEÃO, E.; MIRANDA, A. **Multivocalidade como metametodologia para produção do conhecimento estudo de caso**. In: CONFERÊNCIA INTERNACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA, 11., 2006, Santiago. **Anais...** Chile: Colegio de Bibliotecários, 2006. Acessível em: <http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/686/1/EVENTO_MultivocalidadeMetametodologia.pdf>.

SOUSA, J. P. **As notícias e seus efeitos**. Coimbra, Portugal: Minerva Coimbra, 2000.

SUAIDEN, E; LEITE, C. **Dimensão social do conhecimento**. In: TARAPANOFF, K. (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: Unesco; Ibict, 2006. p. 99-114. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/465/1/Inteligencia,%20informa%C3%A7%C3%A3o%20e%20conhecimento.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2013.

TAKAHASHI, T. (Org.). **A Sociedade da Informação, Livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia; Sociedade da Informática do Brasil, 2000.

TARAPANOFF, K. (Org.). **Aprendizado Organizacional**. Volume 1: Fundamentos e abordagens multidisciplinares. Curitiba: Editora Ibpex, 2011.

TARAPANOFF, K. (Org.). **Aprendizado Organizacional**. Volume 2: Contexto e propostas. Curitiba: Editora Ibpex, 2011.

TEMER, A. C. R. P.; NERY, V. C. A. **Para entender as teorias da Comunicação**. Belo horizonte: Edufu, 2004.

THOMPSON, J. B. **A mídia e a modernidade: uma teoria social da mídia**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1998.

TRAQUINA, N. (Org.). **Jornalismo: questões, teorias, estórias**. Lisboa, Portugal: Vega, 1993.

TURATO, E. R. **Tratado da metodologia da pesquisa clínico-qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2003.

UGARTE, D. de. **El poder de las redes**. (Domínio Público). Barcelona, ES: El Cobre Ediciones, 2007. (Colección Planta, 29)

UGARTE, D. de. **Breve Historia del análisis de redes sociales**. Barcelona, ES, 2011. Disponível em: <http://lasindias.com/gomi/historia_del_analisis_de_redes_sociales.pdf>.

UNESCO. **Alfabetización Mediática e Informacional Curriculum para profesores**, 2011. Disponível em: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/media_and_information_literacy_curriculum_for_teachers_en.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2013.

URIBETIRADO, A.; PINTO, M. 75 lecciones aprendidas en programas de alfabetización informacional en universidades iberoamericanas. **Revista Española de Documentación Científica**, v. 37, nº 3, e057, 2014. Disponível em: <<http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/860/1148>>.

VARELA, A. V. **A Explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento**. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB, 6., 2005, 1. Florianópolis, SC. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/254/GT3_Varela.pdf?sequence=1>.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social Network Analysis: Methods and Applications**. New York: Cambridge University Press, 1994.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. **Information Processing & Management**, v. 29, nº 2, p. 155-166, 1997.

WILSON, C.; GRIZZLE, A; TUAZON, R; AKYEMPONG, K; CHEUNG, C. K. **Media and information literacy curriculum for teachers**. Paris: Unesco, 2011. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002160/216099S.pdf>>.

WOLF, M. **Teorias da Comunicação**. 4ª ed. Lisboa, Portugal: Presença, 1995.

WOLTON, D. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2010.

WU, T. **Impérios da Comunicação: do telefone à internet, da AT&T ao Google**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

ZANETIC, J. Física e cultura. **Cienc. Cult.**, São Paulo, v. 57, nº 3, Sept. 2005. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252005000300014&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 2 maio 2014.

ZINS, C. Conceptual approaches for defining Data, Information, and Knowledge. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 58, nº 4, p. 479-493, 2007. Disponível em: <http://www.success.co.il/is/zins_definitions_dik.Pdf>. Acesso em: 30 maio 2012.

GLOSSÁRIO

Acervamento – processo de formação e desenvolvimento de coleções mediante uma política específica

Ambientes digitais – conjunto de diferentes artefatos físicos, sistemas, programas e aplicativos digitais que propiciam a efetivação da comunicação integrada e desterritorializada entre pessoas individual ou coletivamente

Ator/Rede – Forma de observar a rede por completo, nas relações entre ator (que pode ser humano ou não) e outros atores, constituindo a rede (LATOURET)

AV3 – animaverbivocovisualidade, hibridização dos recursos de criação literária, uma nova linguagem, que exige a combinação de texto, voz e imagens numa mesma edição. (MIRANDA)

Buracos estruturais – quando a ligação entre todos na rede não se completa, é o vazio na rede.

Coinfo – denominação para Competência em Informação para pesquisadores ibero-americanos.

Hibridismo – relação entre naturezas distintas, como o entre o ciberespaço e o espaço urbano

Hiperatualização – característica da comunicação em rede de permanente atualização de dados e informação.

Hipermídiação – uma combinação da informação em suas múltiplas dimensões – texto, áudio, imagem estática e em movimento combinam-se para gerar um conteúdo de lógica discursiva não linear.

Hipertextualidade – refere-se à possibilidade da interconexão de conteúdos múltiplos.

Imigrante digital – pessoa nascida antes do advento da era digital e que adotou a internet e as tecnologias que se relacionam com ela.

Interatividade – indicador de comunicação no contexto digital relacionado com a troca de produtos e serviços entre usuários e grupos de pessoas

Intermediação – conceito de Análise de Redes Sociais que se refere ao papel desempenhado por atores que podem facilitar ou constranger o fluxo de relações e de comunicação de informação

Intermediário – responsável pelo transporte linear, sem transformação, da informação.

Mediador (es) – ator híbrido, que deslancha dinâmicas e age de modo performativo e transformador. (DEMO). Agentes que atuam como seletores de conteúdos e de formas de diferentes procedências e que atuam como construtores de nexos em instituição em local definido (Martín-Barbero)

Mídias sociais digitais – sub-redes de comunicação e de informação, caminhos das redes sociais nas redes digitais.

Mobilidade – possibilidade de transmitir e de receber conteúdos em dispositivos portáteis

Multivocalidade – metodologia colaborativa que dilui as autorias em nome de um pacto e de compromissos quando se trata de definir uma proposta ou plano de trabalho. É a possibilidade

de vários autores contribuirão para um mesmo conteúdo, que contempla a diversidade das autorias.

Nativo digital – pessoa nascida na era digital (depois dos anos 1980) que tem acesso às tecnologias digitais da rede e grande habilidade no uso dessas tecnologias.

Nuvem de tags – forma de visualização de conceitos em que se destacam os termos mais usados, esta tecnologia tem como base de seleção a análise de conteúdo.

Panelinhas – subgrupos de uma rede, sub-rede, também denominado *cluster*

Rede centralizada – a hierarquia é determinada pelo ponto central

Rede descentralizada – funciona como uma árvore composta de redes centralizadas, ligadas entre si por alguns pontos.

Rede distribuída – é uma rede de iguais, em que idealmente o acesso à informação não depende de algum nó específico

Teoria dos Grafos – ramo da matemática que estuda a relação entre objetos de um determinado conjunto, formando uma figura de vértices e arestas

Ubiquidade – a disponibilidade de documento registrado ser acessível em qualquer lugar

APÊNDICE

ANEXOS

**I Seminário Gestão da Memória: diálogos sobre políticas de
informação, documentação e comunicação para a Universidade de
Brasília**

Questionário primeiras multivocalidades

[spreadsheet/viewform?](#)[formkey=dEFzdmFkOXFGTzIGMTNlM0zQ0tJYmc6MQ](#)

13 respostas

Resumo [Ver as respostas completas](#)

Questionário para verificação das ações em rede

Há várias iniciativas de gestão de memória na Universidade de Brasília, abrangendo propostas que visam organizar, tratar e recuperar a documentação e a informação acadêmica e administrativa, viabilizando o acesso e comunicação. Essas ações, embora convergentes, não têm sido suficientes para gerir a memória e promover uma política de informação e documentação integradora e eficiente. Ao se estabelecer um diálogo com as várias unidades e espaços de memória e informação da Universidade, espera-se obter algumas diretrizes que norteiem essa política. O Seminário Gestão da Memória: diálogos sobre políticas de informação, documentação e comunicação para a Universidade de Brasília, previsto para 22 e 23 de outubro de 2012, pretende apresentar conhecimentos consolidados sobre políticas institucionais e políticas de informação nas áreas de Arquivos, Bibliotecas, Museus e Comunicação, e as iniciativas de várias unidades acadêmicas, órgãos gestores de documentação e espaços de informação da Universidade de Brasília, ligadas ao tema que visam, em última instância, gerenciar, preservar e divulgar a memória administrativa e científica da Universidade. Esse questionário é um instrumento para apontar um diagnóstico inicial das diversas iniciativas de gestão da memória no âmbito da UnB. Servirá também para ajudar a criar e manter uma rede de cooperação entre as unidades e vários setores da Universidade. Este questionário faz parte da fase preparatória do Seminário que acontecerá na UnB, em 22 e 23 de outubro de 2012, resultado de promoção conjunta da FCI e da FAC, site do evento: www.forumpermanente.org.br O questionário está dividido em três blocos: I. dados do entrevistado e do setor em que ele se insere II. dados individuais sobre uso das TICs em redes digitais III. dados setoriais relacionados à gestão da memória em rede As informações são sigilosas e serão usadas apenas como dados da pesquisa

I. Dados demográficos

A – dados pessoais

Data da entrevista

entre 17/10/2012 e 02/11/2012

Setor ou unidade

Cedoc FAC; FAC; CIC; Editora UnB; CPCE/UnBTV; FCI; ProMemória; CEDOC UnB; BCE/UnB

Nome Completo:

(nomes retirados conforme informação aos respondentes)

Idade

entre 33 e 52 anos

Formação

doutoradoDoutorado doutor e mestre em ciência da computação. graduado em biologia.AdministradoraJornalistaGestão PúblicaDoutoradoDoutorado em HistóriaComunicação SocialArquivistaBibliotecária, Mestr...

Função

docente; Diretor; professor adjunto; Administradora; Diretora de Imagem; Assessoria da Direção; Pesquisador Associado; Professora aposentada; Diretora; Diretora do CEDOC; Diretora da BCE;

Ocupação

coordenadora; Professor (?)/Jornalista(?); professor; Administradora; Diretora do CPCE/UnBTV; Administrativa, Recursos Humanos e Tecnologia da Informação, todas no âmbito da gestão pública; Pesquisa; Coordenadora...

B – dados do setor

Número de professores

2; 59; não informou; 1; 1; 1; nn; 2; 48; não informou; 0; 0.

Total: 114

Número de servidores

0; 19; não informou; 14; 20; 60; nn; 8; 18; não informou; 18; 240.

Total: 407

Número de alunos (em caso de unidade acadêmica)

5; 1070; não; não; 22; 0; nnn; não; 1000; não; não; não

Total: 2.097

Número de eventos internos (diagnóstico e planejamento, se houver) realizados anualmente

10; 2; não; desconheço; imprevisível; 0; n; 4; 20; não; 20; não

Total: 56, desconheço e imprevisível.

Quadro atual de especialistas em informação, documentação ou comunicação e gestão da memória (indicar quantitativo e formação):

02 docentes de comunicação; 01 discente gestão pública; 04 discentes de comunicação; 01 estagiário e três bolsistas; 01 Trainee (Estagiária Técnica) de História; 01 Estagiária de graduação de Arquivologia; 03 estagiários de Arquivologia; 01 analista de TI; 50 pessoas – professores de diversas

formações, incluindo bibliotecários, arquivistas, museólogos, historiadores, etc.; 05 Arquivistas graduados na UnB, todos com especialização *lato sensu*; 01 Arquivista graduada na UnB, mestranda em ciência da informação

Quadro almejado de especialistas em gestão da memória para os próximos 5 anos (indicar quantitativo e formação):

além dos descritos (02 docentes de comunicação), 02 discentes de ciência da informação, 01 profissional de ciência da informação; 02 profissionais de nível superior, 02 de nível médio, 02 estagiários; 02 profissionais formados e com experiência (arquivologia), 04 estagiários (Biblioteconomia/arquivologia), 02 arquivistas e 03 estagiários; pelo menos o dobro (100 profissionais); 06 Arquivistas mestres

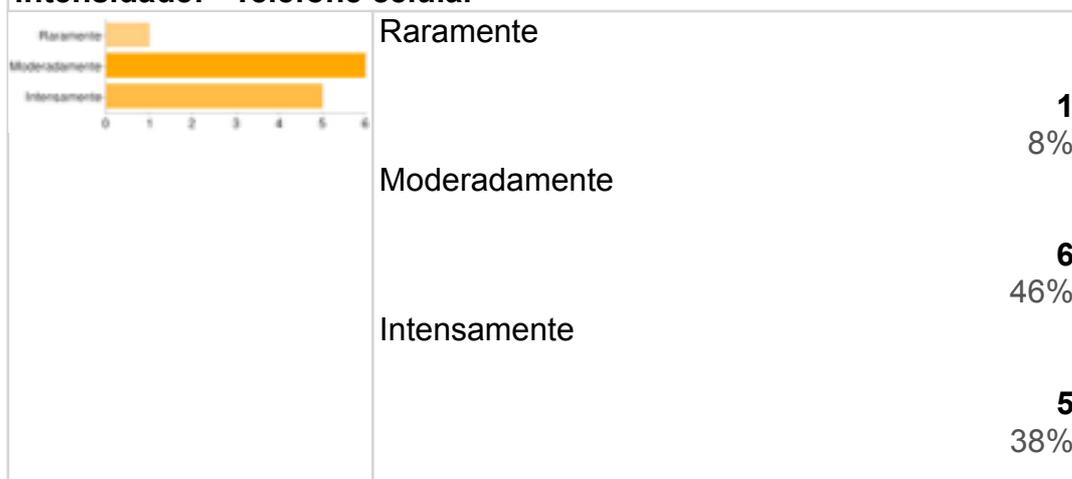
II. Dados individuais sobre competências para uso das TICs em redes digitais

A – equipamentos (suportes) que utiliza para ter acesso a redes digitais

1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Telefone fixo



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Telefone celular



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Smartphone



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Tablet



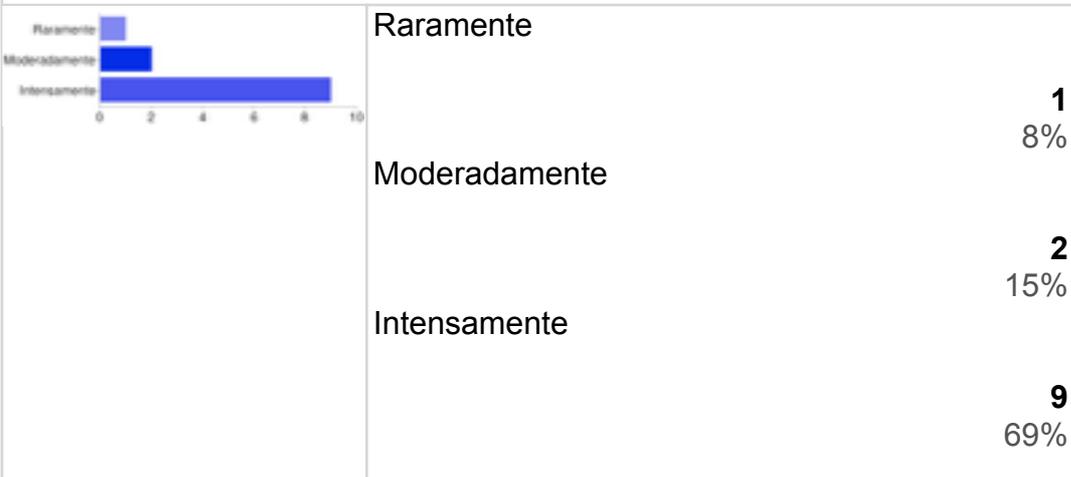
1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - TV Digital



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Computador de mesa



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Notebook



1. Indique, pode ser mais de uma opção, qual equipamento usa para se comunicar com grupos de pessoas. Indique também com que intensidade: - Outros*



* Outros (Qual, quais?)
web conferência

B – Softwares que utiliza para comunicar-se em rede e produzir informação coletivamente.

2. Indique, pode ser mais de uma opção, qual software usa para se comunicar com grupos de pessoas e produzir coletivamente. Indique também com que intensidade: - Editor de texto/planilha (como Google Docs)



2. Indique, pode ser mais de uma opção, qual software usa para se comunicar com grupos de pessoas e produzir coletivamente. Indique também com que intensidade: - Armazenador de arquivos (como Dropbox, iCloud, Flickr, Youtube)



2. Indique, pode ser mais de uma opção, qual software usa para se comunicar com grupos de pessoas e produzir coletivamente. Indique também com que intensidade: - Videoconferência (como Skype)



2. Indique, pode ser mais de uma opção, qual software usa para se comunicar com grupos de pessoas e produzir coletivamente. Indique também com que intensidade: - Blogs e sites wiki



2. Indique, pode ser mais de uma opção, qual software usa para se comunicar com grupos de pessoas e produzir coletivamente. Indique também com que intensidade: - Outros*



*** Outros (Qual, quais?)**

Moodleemail

C – mídias sociais (serviços de comunicação em rede) que utiliza para comunicar-se em rede.

3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Grupos de e-mail (googlegroups, hotmail group)



3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Facebook



3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Google +



3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Twitter



3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Linked in



3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Moodle

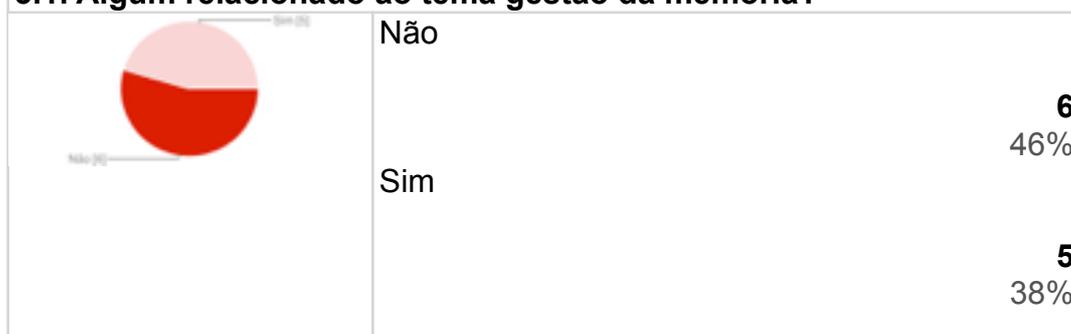


3. De que mídias sociais digitais faz parte para comunicar-se em rede (pode marcar mais de uma opção)? Qual a intensidade com que as utiliza. - Outros *



* Outros (Qual, quais?)

3.1. Algum relacionado ao tema gestão da memória?



Qual, quais?

memória de monografias e do Jornal Laboratório Campus; <http://www.forumpermanente.org.br>; Participei da organização e estruturação do arquivo da FINATEC de 1998 a 2000; grupo de pesquisa; Facebook, goglegroups.

4. De que mídias sociais digitais colaborativas (wiki) participa? Indique a intensidade com que as utiliza: - Wikipedia



**4.De que mídias sociais digitais colaborativas (wiki) participa?
Indique a intensidade com que as utiliza: - Fóruns de produção coletiva**



**4.De que mídias sociais digitais colaborativas (wiki) participa?
Indique a intensidade com que as utiliza: - Blogs**



**4.De que mídias sociais digitais colaborativas (wiki) participa?
Indique a intensidade com que as utiliza: - Outros ***



* Outros (Qual, quais?)

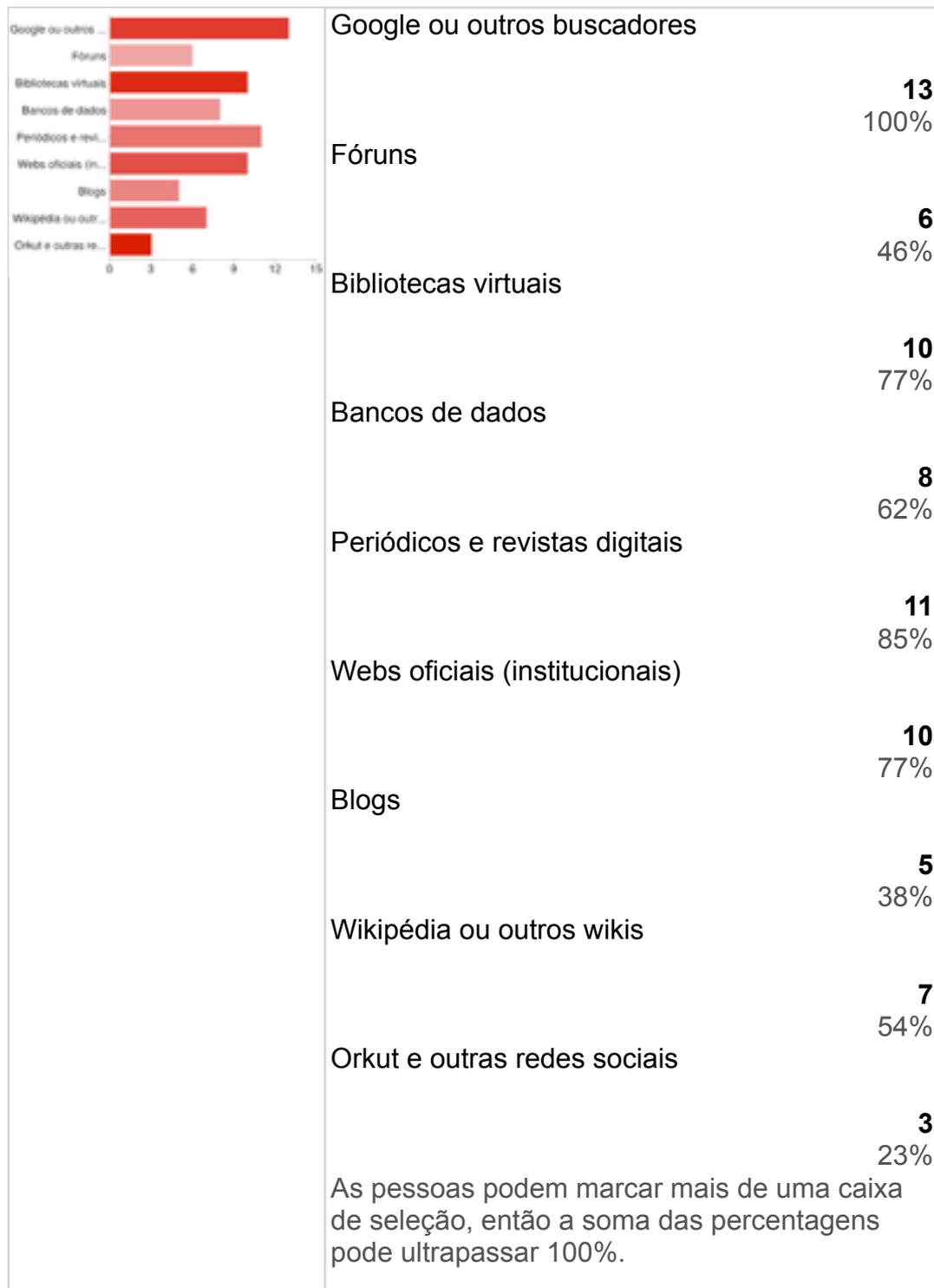
Moodle

D – Uso das aplicações de acesso à informação

5. Das seguintes aplicações de acesso à internet marque as que utiliza:

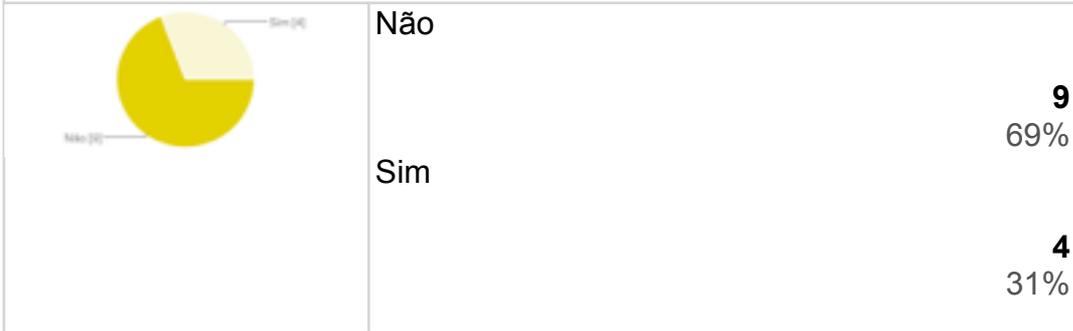


Marque os recursos que utiliza para pesquisar na internet



E – Uso das TICs para comunicação e informação em rede

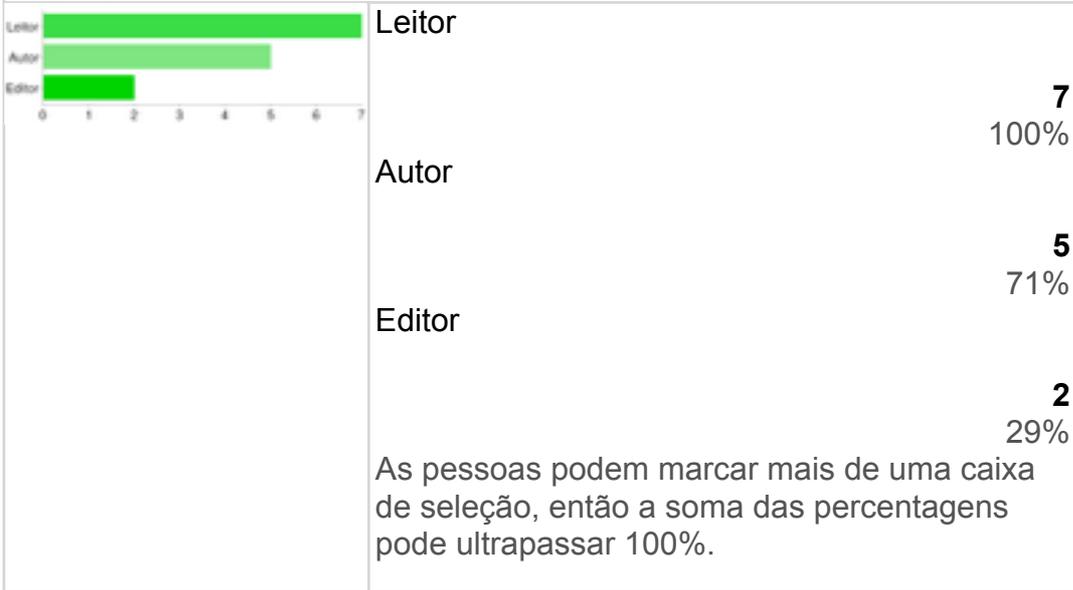
8. Usa sites wiki ou blogs ou algum outro gestor de conteúdos coletivos?



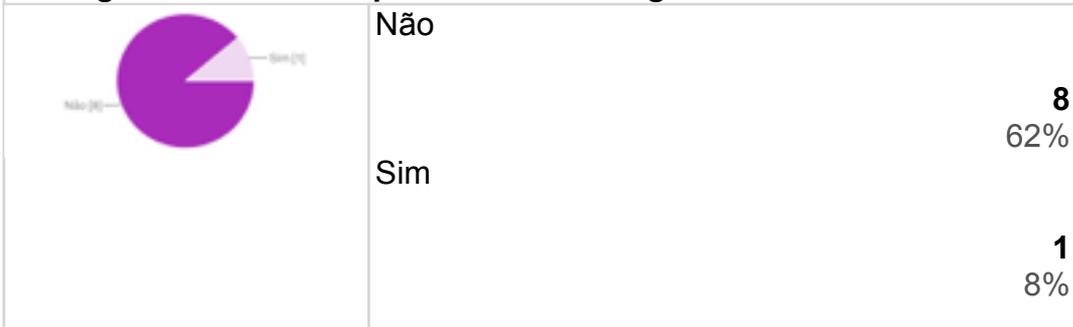
Qual, quais?

blogs Wikipédia Wikipedia, Moodle, fóruns, Drupal...

8.1. Assinale a qualidade ou forma de uso (pode ser mais de uma opção):



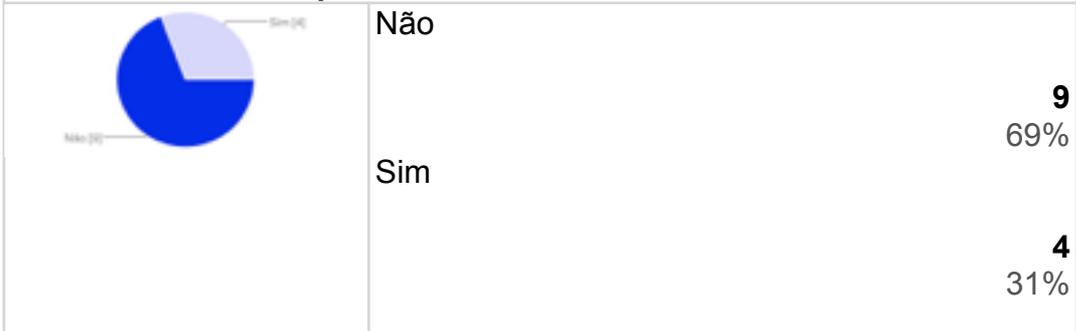
8.2 Algum desses sites pertence ao tema gestão da memória?



Qual, quais?

biblioteca nacional

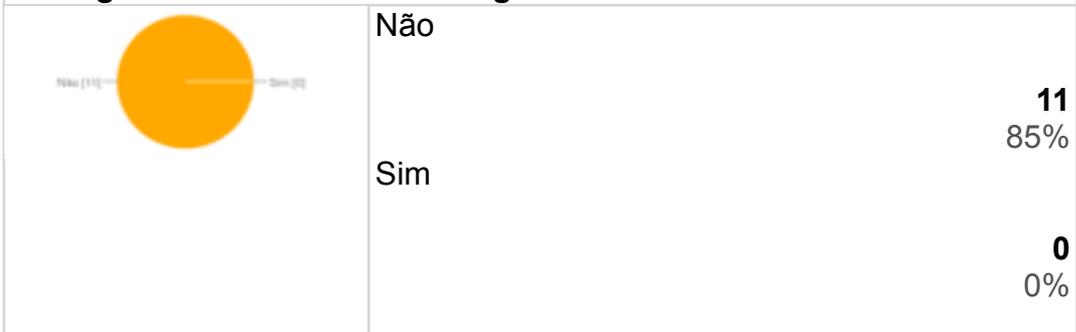
9. Usa canais especializados para receber alertas de notícias, RSS, ou feeds de sites especializados?



Qual, quais?

google alertGooglenotícias, alguns fóruns temáticos

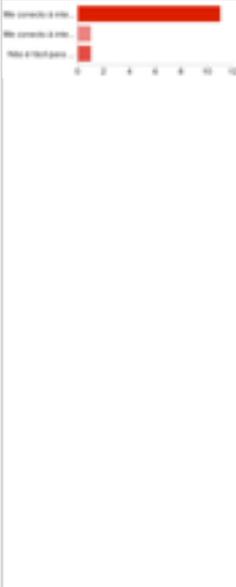
9.1 Algum relacionado ao tema gestão da memória?



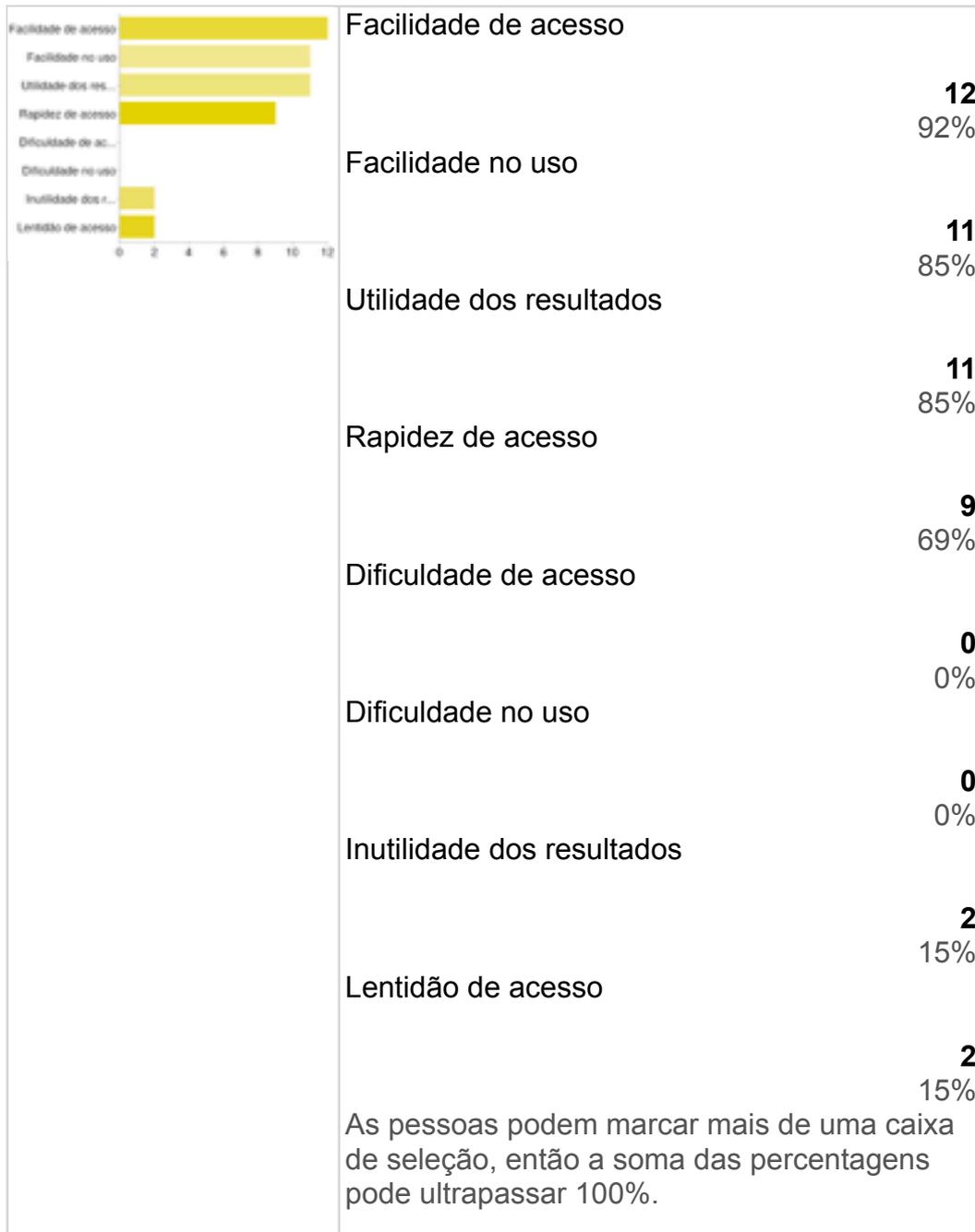
Qual, quais?

F – Avaliação das TICs para a comunicação em rede

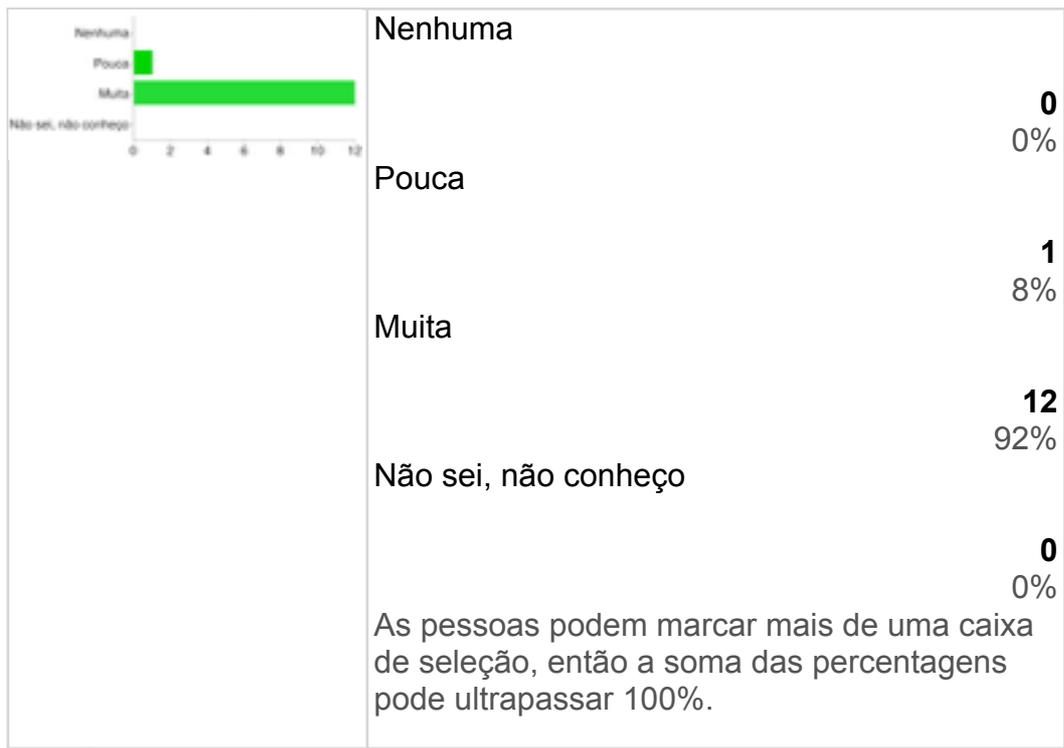
10. Das seguintes afirmações, assinale a que melhor se identifica com a realidade de acesso e conexão as TIC que você possui no setor:

	<p>Me conecto à internet com facilidade e rapidez</p> <p style="text-align: right;">11 85%</p>
	<p>Me conecto à internet com facilidade mas não sempre funciona a conexão</p> <p style="text-align: right;">1 8%</p>
	<p>Não é fácil para mim a conexão a internet</p> <p style="text-align: right;">1 8%</p>
	<p>As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.</p>

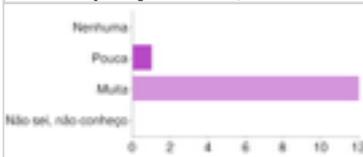
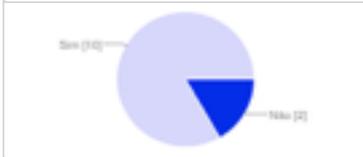
11. Marque os aspectos (entre os positivos e negativos) que destacaria da sua experiência no uso das TICs



12. Marque o nível de importância que tem para você as atualizações do software que utiliza:



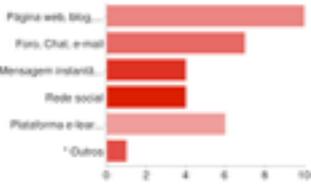
G – Ética das TICs

13. Na sua opinião, que importância tem o uso responsável das TIC's(suplantação de identidade, uso responsável das TIC ...):	
	<p>Nenhuma</p> <p style="text-align: right;">0 0%</p> <p>Pouca</p> <p style="text-align: right;">1 8%</p> <p>Muita</p> <p style="text-align: right;">12 92%</p> <p>Não sei, não conheço</p> <p style="text-align: right;">0 0%</p> <p>As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.</p>
14. Usa e/ou promove o uso de tecnologias de código aberto e/ou software livre?	
	<p>Não</p> <p style="text-align: right;">2 15%</p> <p>Sim</p> <p style="text-align: right;">10 77%</p>

Qual, quais?

estamos testando diversos para banco de dados do jornal Campus; Joomla, Linux; Moodle, FreeBSD; software Participar (desenvolvido na UnB/CIC) para apoio no aprendizado de alfabetização de pessoas com deficiência intelectual; - software de edição (Google); Joomla; Ubuntu, Apache; Drupal, Moodle, Mahara, Open Conference, Open Journal, GNU/Linux, Debian, Ubuntu etc.; software livre de editor de texto, dspace; Winisis, ICA-ATOM.

15. Ensina a outras pessoas a usar as tecnologias que você conhece?		
	Não	1 8%
	Sim	12 92%

16. Usa algum dos seguintes serviços e/ou ferramentas para compartilhar e ensinar habilidades e conhecimentos digitais a outros membros da comunidade?		
	Página web, blog, wiki ou rede social	10 83%
	Foro, Chat, e-mail	7 58%
	Mensagem instantânea (Messenger, skype...)	4 33%
	Rede social	4 33%
	Plataforma e-learning	6 50%
	* Outros	1 8%

As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das porcentagens pode ultrapassar 100%.

Outros? (Qual, quais?)

Moodle;

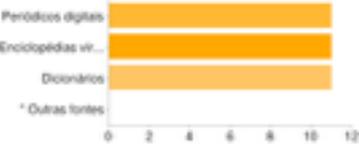
H – Acesso à informação

Expressa sua opinião sobre o papel da informação em nossa sociedade:	
	<p>Não é importante 0 0%</p> <p>É algo importante 2 15%</p> <p>É muito importante 11 85%</p>
18. Consegue acessar sem dificuldade a todos os conteúdos da web mesmo não sendo na sua língua materna?	
	<p>Não 5 38%</p> <p>Sim 8 62%</p>
18.1. Seleciona periódicos digitais para se informar sobre temas de seu interesse?	
	<p>Não 0 0%</p> <p>Sim 13 100%</p>

18.2 Utiliza enciclopédias ou dicionários virtuais para compreender o conteúdo da informação?

	Não	0 0%
	Sim	13 100%

18.3. Lê ou consulta para se informar:

	Periódicos digitais	11 85%
	Enciclopédias virtuais	11 85%
	Dicionários	11 85%
	* Outras fontes	0 0%
	As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.	

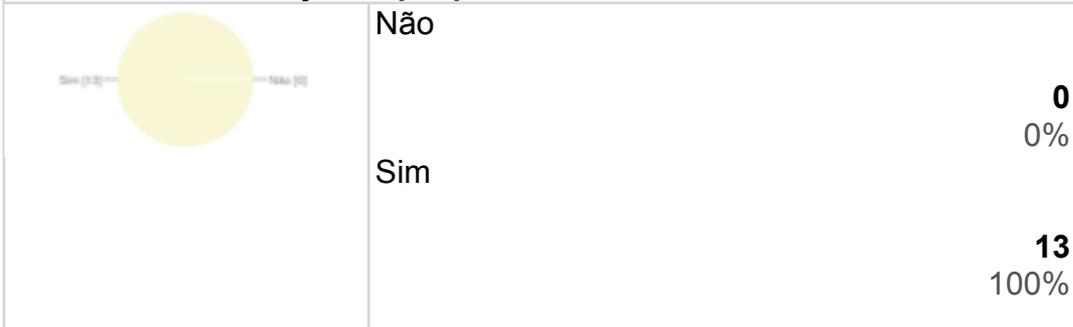
Outras fontes? (Qual, quais?)

Bibliotecas, sites diversos de organizações públicas, privadas e do terceiro setor.

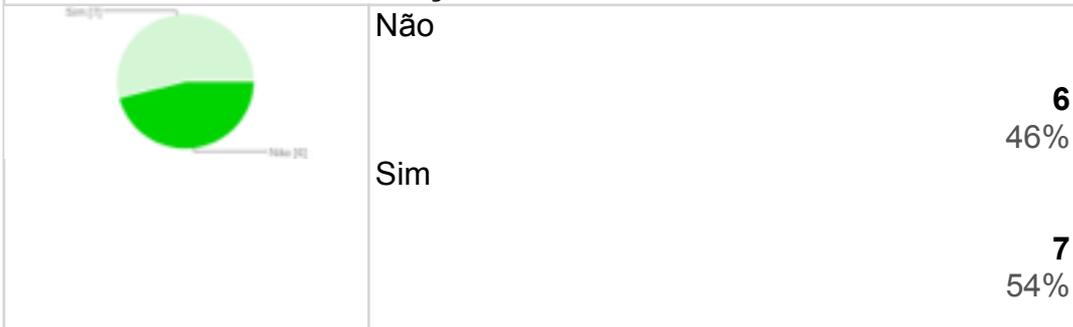
18.4. Seleciona conteúdos de distintas fontes para utiliza-los segundo seus objetivos de forma autônoma?

	Não	0 0%
	Sim	13 100%

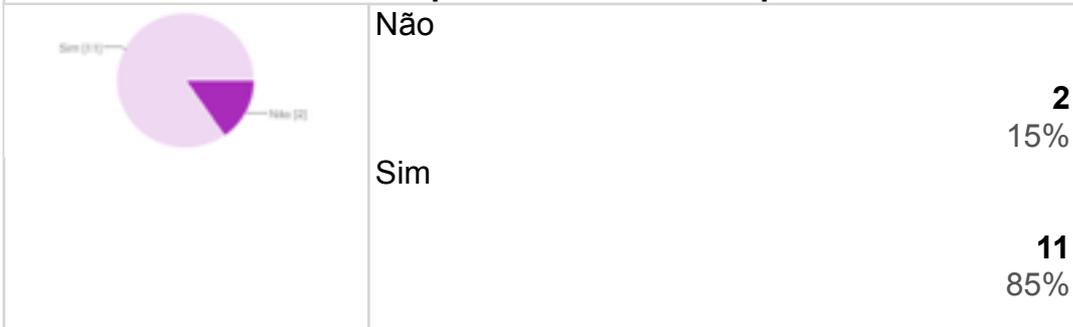
19. Selecciona e distingue conteúdos adaptados a suas demandas informativas, ou seja ao que pretende encontrar?



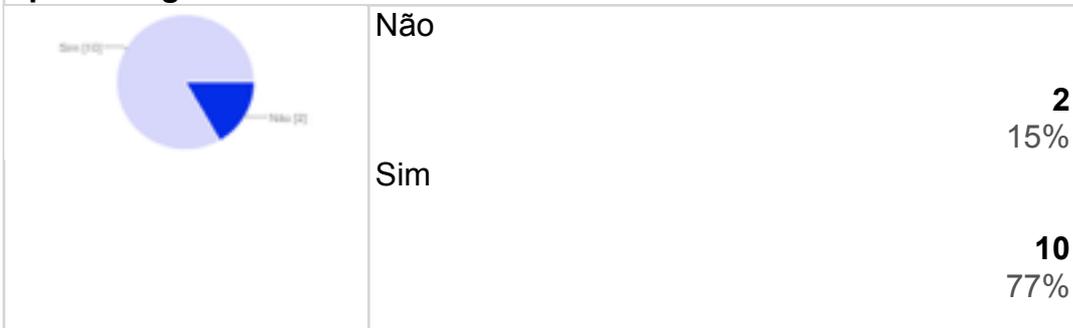
19.1. Poderia construir por você mesmo uma estratégia efetivas para buscar e encontrar informação na Internet?



19.2. Executa comandos depois de uma reflexão prévia?



19.3 Localiza hiper-vínculos conforme seus objetivos de aprendizagem?

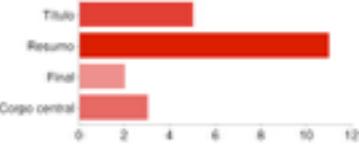


I – Uso da informação

20. Compreende como está organizado o conteúdo dos textos informativos (Títulos, subtítulos...)?

	Não	0 0%
	Sim	13 100%

20.1. Qual é a parte mais significativa para você numa mensagem informativa?

	Título	5 38%
	Resumo	11 85%
	Final	2 15%
	Corpo central	3 23%
	<p>As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.</p>	

20.2. Saberria fazer um resumo com o essencial de um texto informativo para difundi-lo na sua comunidade?

	Não	1 8%
	Sim	12 92%

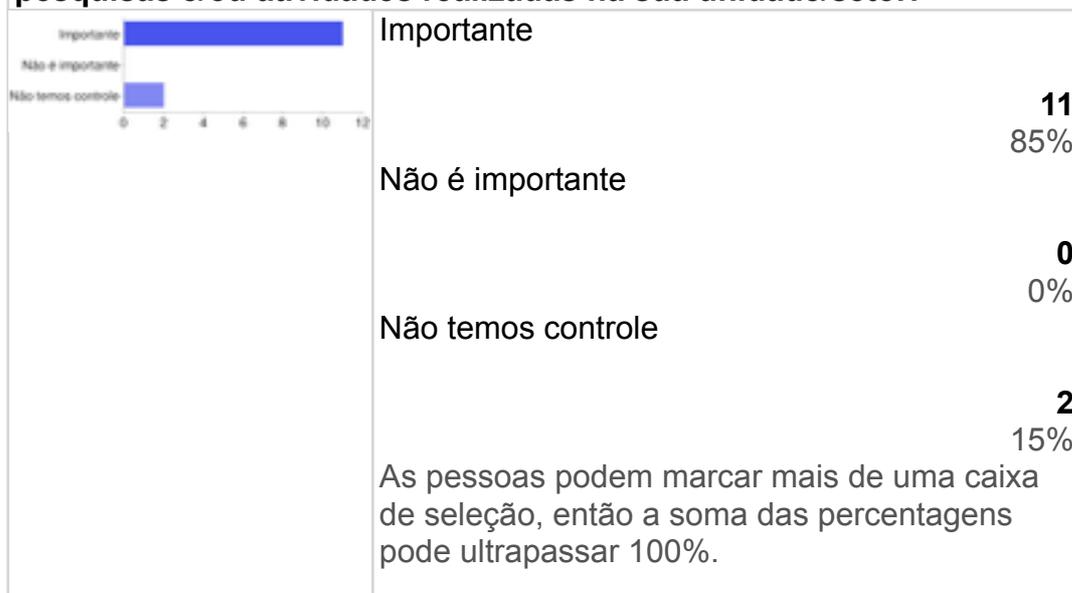
20.3. Utiliza uma estratégia própria de assimilação do conteúdo conforme o próprio ritmo e nível de conhecimento?	
	<p>Não</p> <p style="text-align: right;">0 0%</p> <p>Sim</p> <p style="text-align: right;">13 100%</p>
20.4. Conhece o significado das siglas F.A.Q.?	
	<p>Não</p> <p style="text-align: right;">2 15%</p> <p>Sim</p> <p style="text-align: right;">11 85%</p>
20.5. Normalmente compreende as instruções de uso ou Ajuda?	
	<p>Não</p> <p style="text-align: right;">2 15%</p> <p>Sim</p> <p style="text-align: right;">10 77%</p>
20.6. É capaz de selecionar a informação por grau de importância em função de seus propósitos?	
	<p>Não</p> <p style="text-align: right;">0 0%</p> <p>Sim</p> <p style="text-align: right;">13 100%</p>

20.7. Analisa a informação obtida e a compara com os objetivos iniciais de aprendizagem ou pesquisa?		
	Não	0 0%
	Sim	13 100%
20.8. Utiliza as ajudas ou tutoriais para a solução de problemas?		
	Não	2 15%
	Sim	11 85%
20.9 Utiliza a leitura sabendo o que vai necessitar dela?		
	Não	0 0%
	Sim	13 100%
20.10. É capaz de organizar os conteúdos segundo o grau de importância para a sua aprendizagem?		
	Não	0 0%
	Sim	13 100%

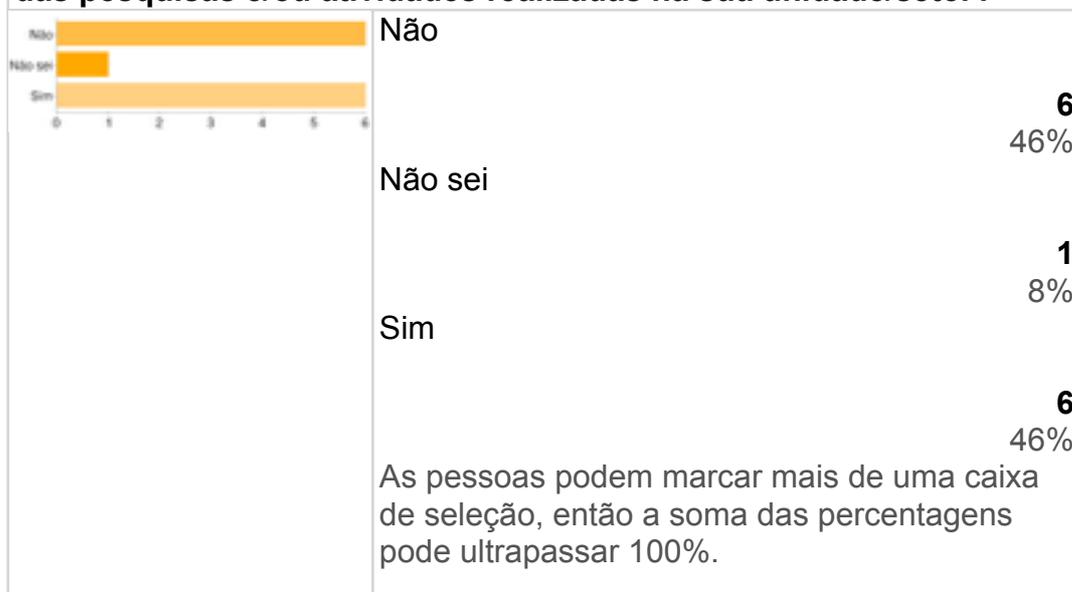
III. Dados setoriais relacionados à gestão da memória na UnB com apoio de TICs em redes digitais

Comunicação em rede – ação interna, integradora, que possa estabelecer vínculos entre as unidades e setores na UnB que lidam com o tratamento técnico de informação.

1. Qual a importância do processo de comunicação em rede para as pesquisas e/ou atividades realizadas na sua unidade/setor:



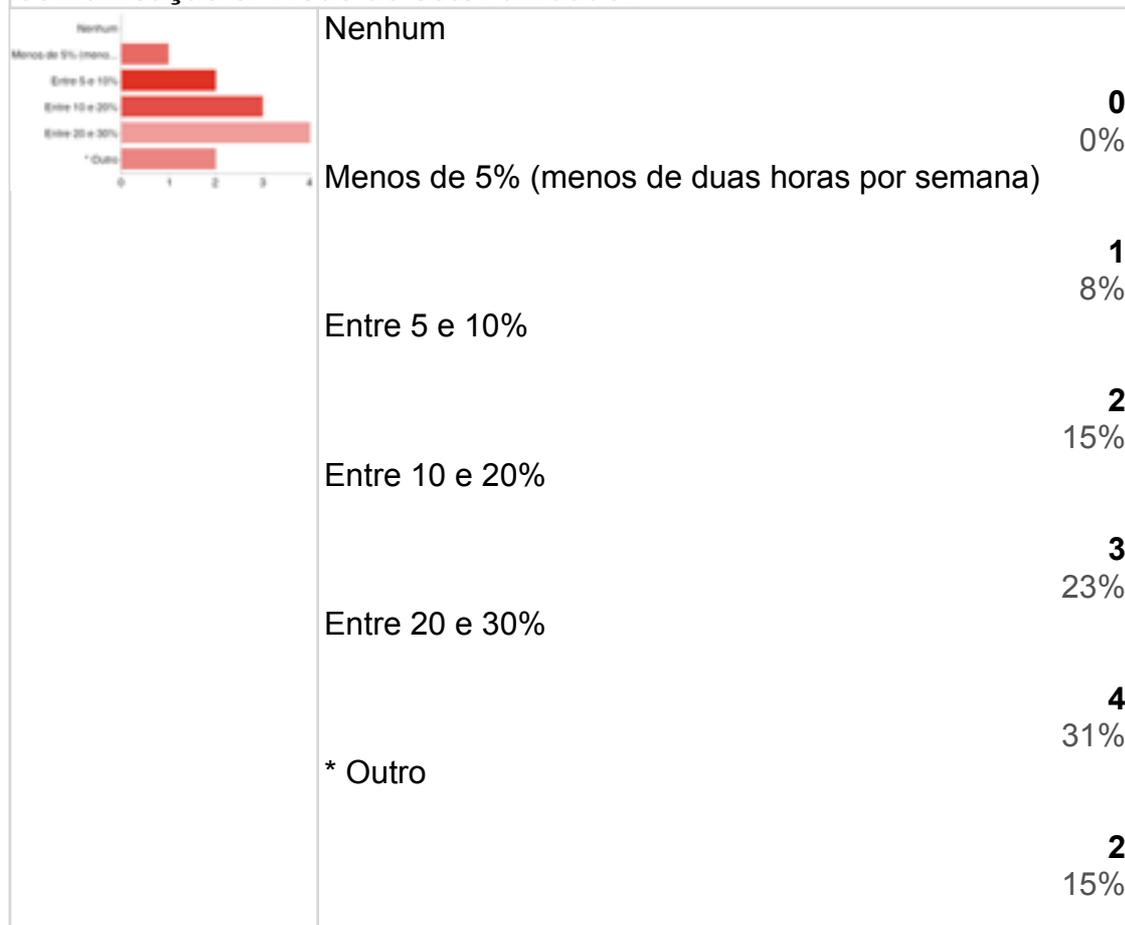
2. Existe pessoa ou equipe responsável pela comunicação em rede das pesquisas e/ou atividades realizadas na sua unidade/setor?



Em caso afirmativo, informe quem é o responsável (nome e contato digital):

Guilherme, setor de apoio à informática, faculdade de comunicação; Jerônimo Felipe jeronimo@unb.br Ricardo; Borges (jornalista) - riboli13@gmail.com Nucleo de informatica e , recentemente uma empresa deverá ajudar na atividade; Setor de referência informacoes@bce.unb.br

3. Poderia estimar a proporção de tempo dedicado às atividades de comunicação em rede do setor/unidade?



Outro? Comente.

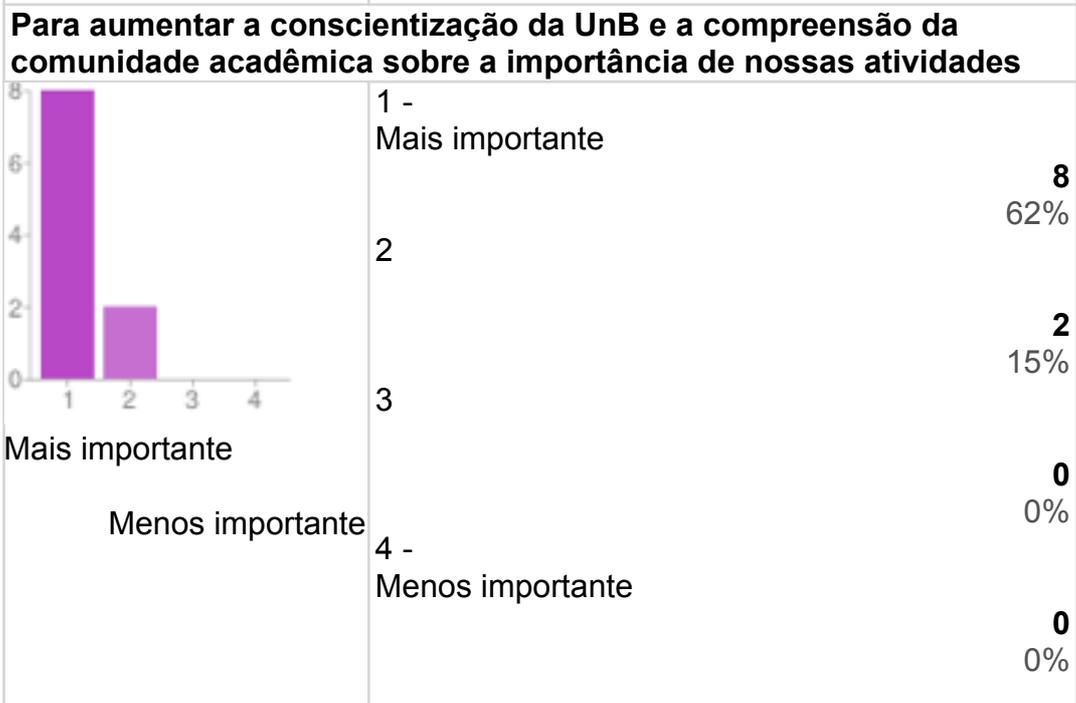
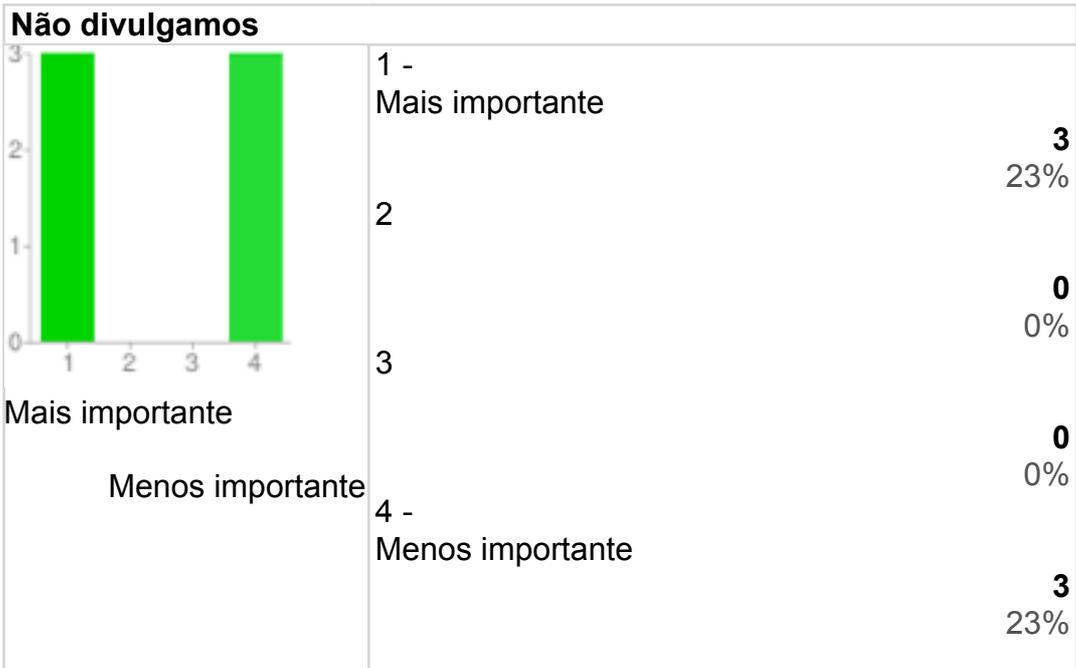
mais de 70%; Não existe um responsável pela comunicação, para fazê-la diariamente, contudo, sempre procuramos divulgar pela Direção da unidade.

4. Por que o setor/unidade divulga os resultados do trabalho realizado?

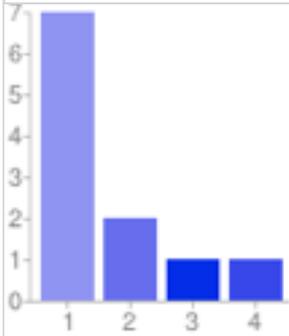
Não divulgamos	2	15%
Para aumentar a conscientização da UnB e a compreensão da comunidade acadêmica sobre a importância de nossas atividades	9	69%
Para estimular o debate com outros setores e a troca de informações	8	62%
Para atrair financiamento para o setor	5	38%
Para melhorar a visibilidade da UnB	9	69%
* Outra motivação	0	0%

As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.

Outra motivação? (Qual, quais?)



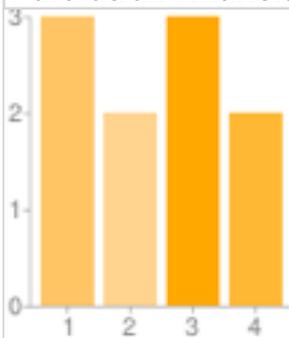
Para estimular o debate com outros setores e a troca de informações



Mais importante
Menos importante

1 - Mais importante	7 54%
2	2 15%
3	1 8%
4 - Menos importante	1 8%

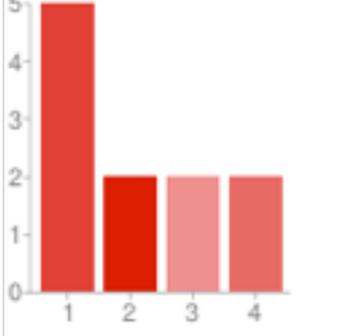
Para atrair financiamento para o setor



Mais importante
Menos importante

1 - Mais importante	3 23%
2	2 15%
3	3 23%
4 - Menos importante	2 15%

Para melhorar a visibilidade da UnB

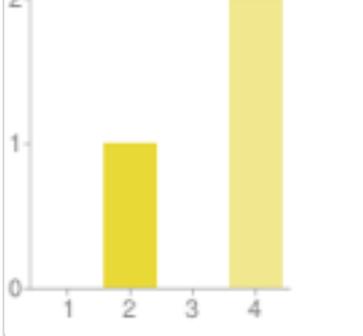


1 - Mais importante	5
	38%
2	2
	15%
3	2
	15%
4 - Menos importante	2
	15%

Mais importante

Menos importante

*** Outra motivação**

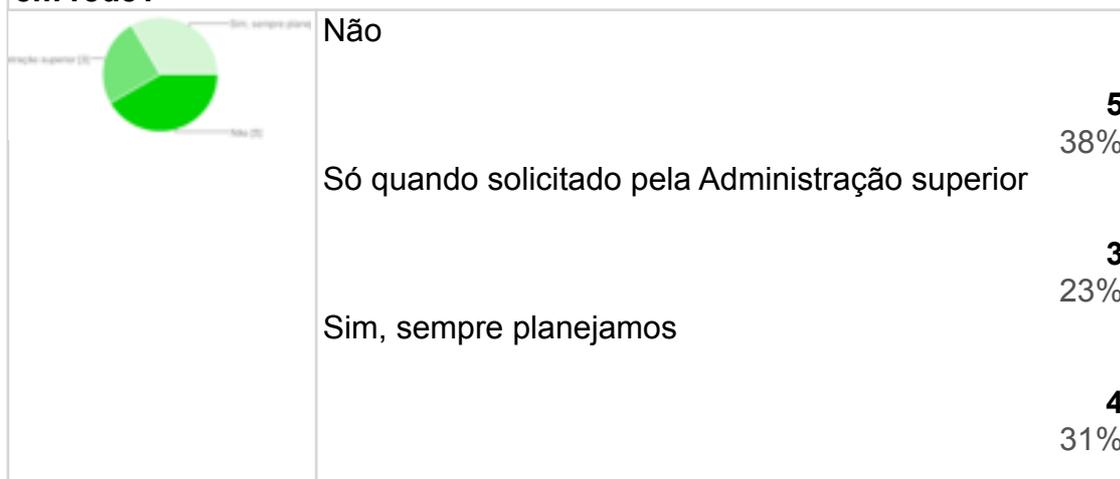


1 - Mais importante	0
	0%
2	1
	8%
3	0
	0%
4 - Menos importante	2
	15%

Mais importante

Menos importante

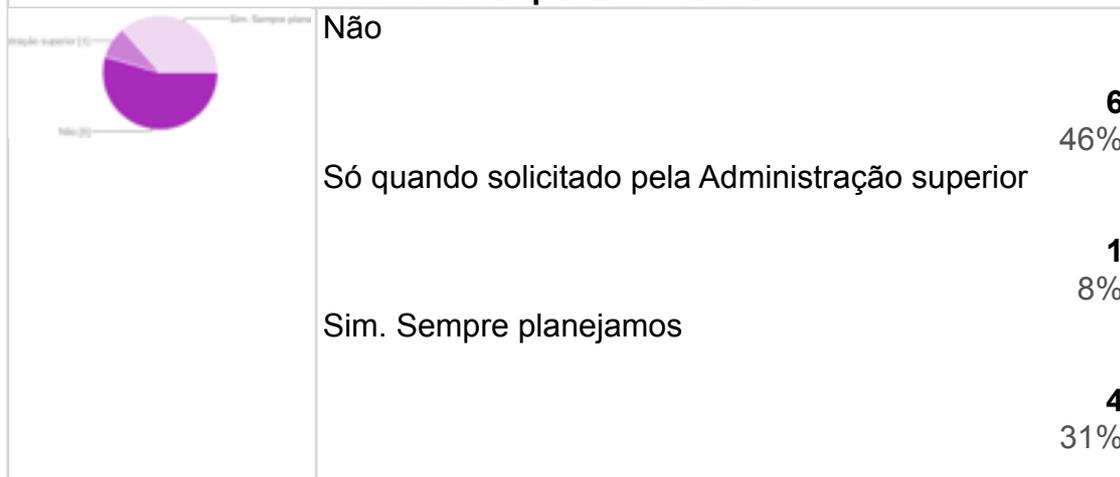
5. Sua unidade ou setor costuma planejar as atividades de comunicação em rede?



Em caso afirmativo, informe quem é o responsável:

para produção de textos, análise de materiais; Ricardo Borges - riboli13@gmail.com; as coordenações e a direção; setor de referência e direção

6. O setor/unidade usa estratégias para comunicação em rede observando as características de público – alvo?



Em caso afirmativo, informe quem é o responsável pela atividade e como é feita metodologicamente

O planejamento é colaborativo e toda equipe se envolve, por meio de reuniões presenciais e também via redes sociais; coordenações e direção; O trabalho funciona mais em função dos alunos e comunidade acadêmica; setor de referência e direção

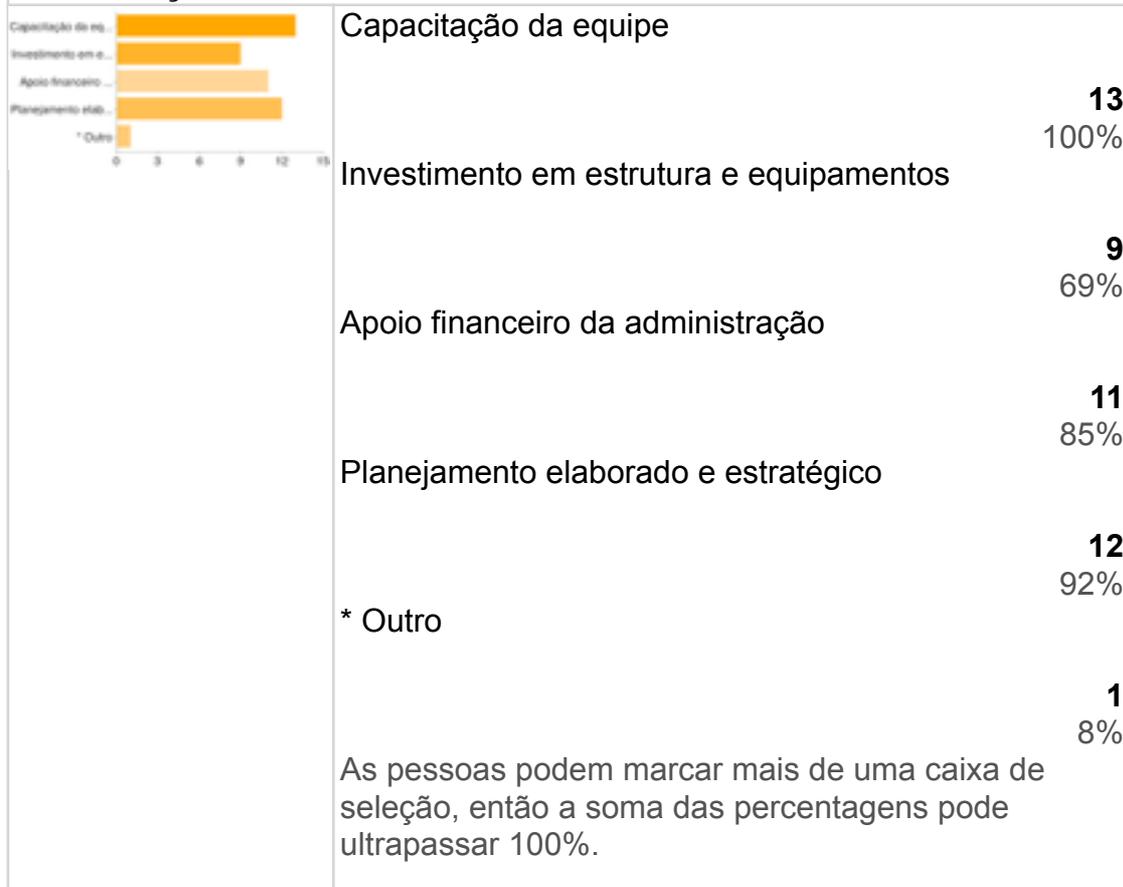
7. O setor/unidade avalia o impacto das ações de comunicação em rede?



8. Como avalia as ações de comunicação em rede de seu setor/unidade? Comente.

- Por meio do retorno de participação do público;
- Incipientes;
- Não avaliamos por falta de pessoas que possam realizar esse trabalho;
- Como informado acima, não existe um responsável pela comunicação, para fazê-la diariamente, contudo, sempre procuramos divulgar pela Direção da unidade;
- É necessário implantar um setor para isso na Editora UnB, o qual dará maior visibilidade e aumentará a distribuição dos livros, podendo assim reinvestir nas reimpressões e em novas publicações;
- em reuniões oportunamente

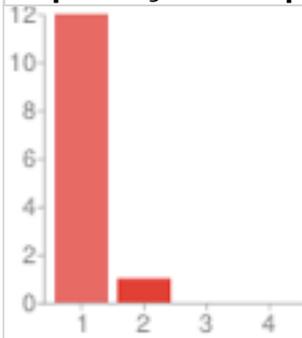
9. Que tipo de apoio institucional você acha que poderia ajudar na comunicação em rede de seu setor/unidade?



*** Outro? Comente.**

Nomeação de mais servidores para a Editora UnB.

Capacitação da equipe

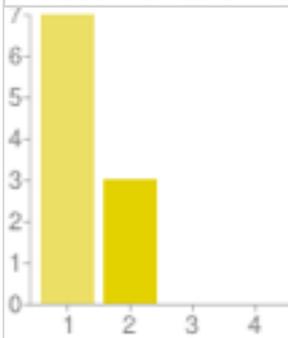


Mais importante

Menos importante

1 - Mais importante	12 92%
2	1 8%
3	0 0%
4 - Menos importante	0 0%

Investimento em estrutura e equipamentos

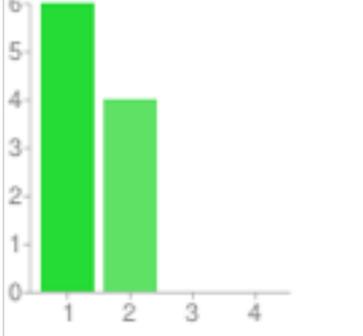


Mais importante

Menos importante

1 - Mais importante	7 54%
2	3 23%
3	0 0%
4 - Menos importante	0 0%

Apoio financeiro da administração

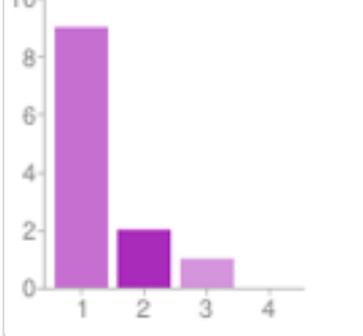


Mais importante

Menos importante

1 - Mais importante	6 46%
2	4 31%
3	0 0%
4 - Menos importante	0 0%

Planejamento elaborado e estratégico

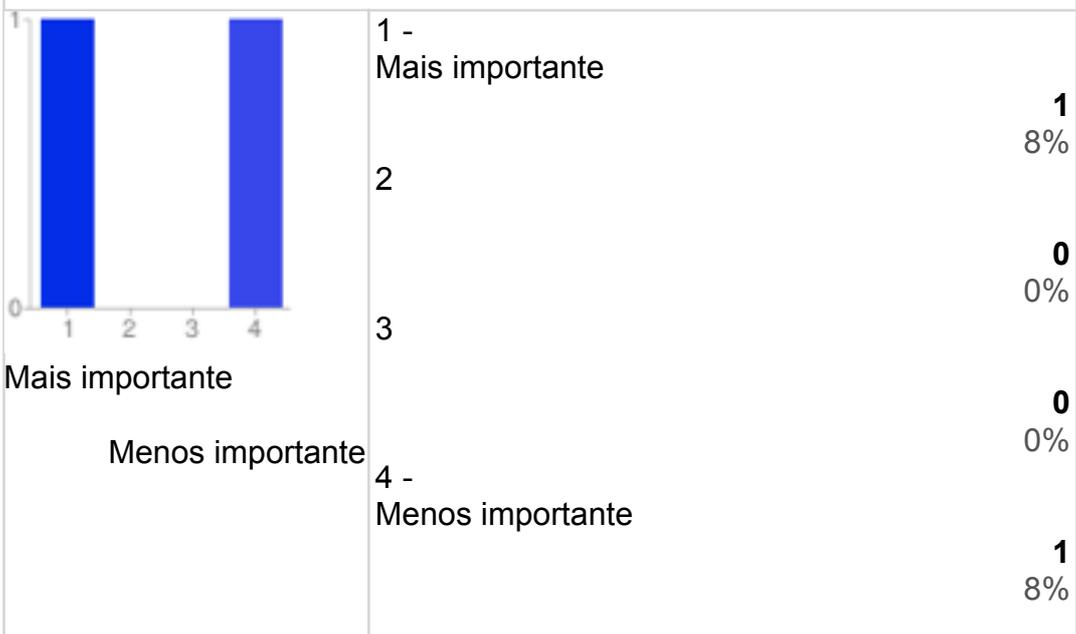


Mais importante

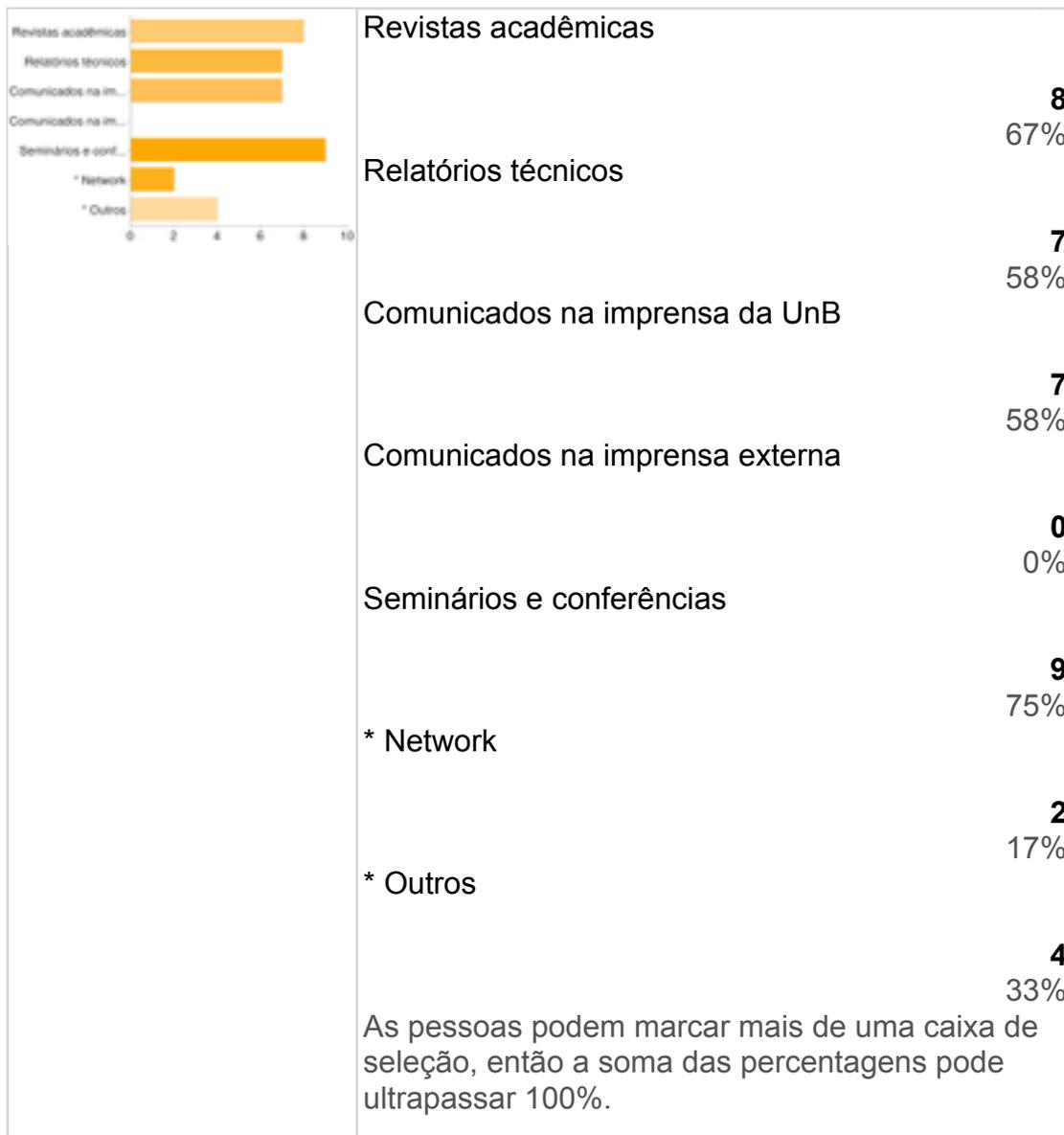
Menos importante

1 - Mais importante	9 69%
2	2 15%
3	1 8%
4 - Menos importante	0 0%

*** Outro**



10. Que meios ou canais o setor/unidade utiliza para disseminar/ comunicar as atividades e pesquisas no setor?



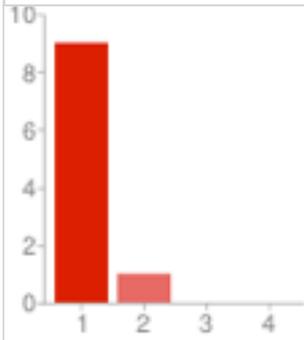
*** Network**

- redes sociais,
- facebook,
- twitter,
- mailing list
- Site Web

*** Outros (Qual, quais?)**

- Livros
- Divulgação no próprio canal de tv.
- Site da Editora UnB

Revistas acadêmicas



Mais importante

Menos importante

1 -
Mais importante

9
69%

2

1
8%

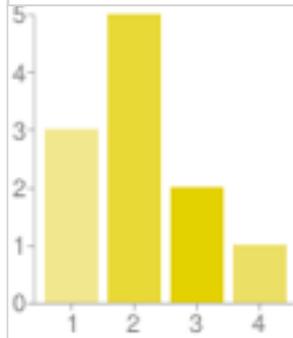
3

0
0%

4 -
Menos importante

0
0%

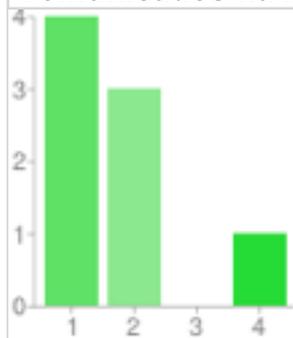
Relatórios técnicos



Mais importante
Menos importante

1 - Mais importante	3 23%
2	5 38%
3	2 15%
4 - Menos importante	1 8%

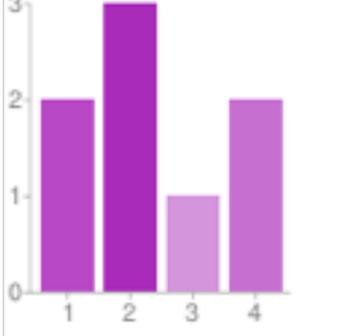
Comunicados na imprensa da UnB



Mais importante
Menos importante

1 - Mais importante	4 31%
2	3 23%
3	0 0%
4 - Menos importante	1 8%

Comunicados na imprensa externa

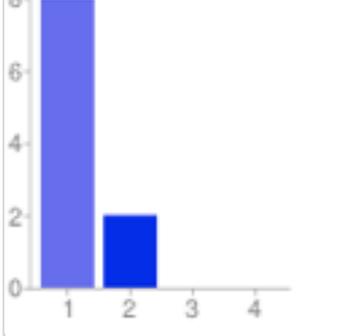


Mais importante

Menos importante

1 - Mais importante	2	15%
2	3	23%
3	1	8%
4 - Menos importante	2	15%

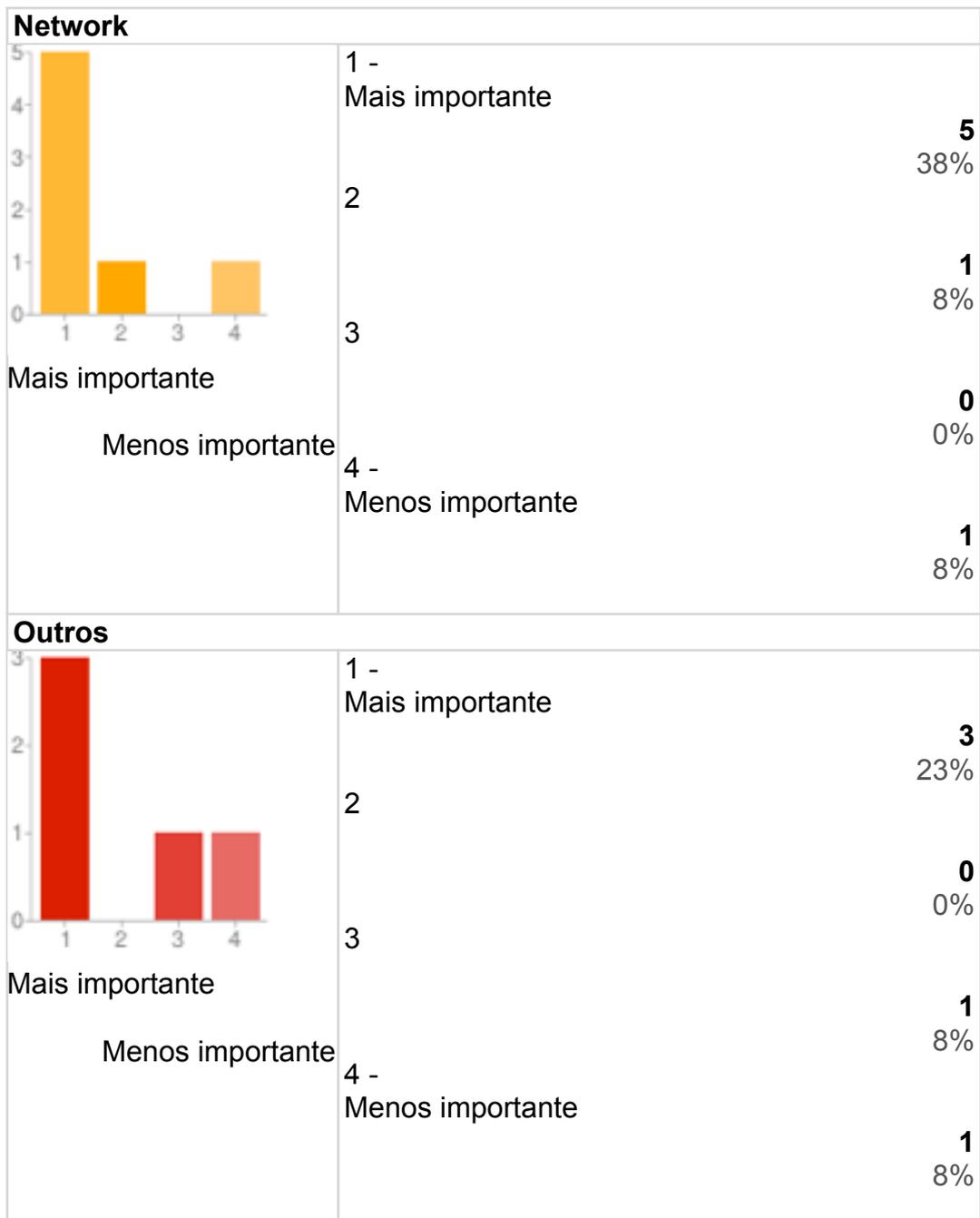
Seminários e conferências



Mais importante

Menos importante

1 - Mais importante	8	62%
2	2	15%
3	0	0%
4 - Menos importante	0	0%



11. Que meios de comunicação em rede considera importante na divulgação e notoriedade das atividades de seu setor/unidade?

- via rede web, facebook, blog, twitter;
- Redes existentes na área de ciência, educação e tecnologia;
- Redes sociais;
- Facebook, Twitter;
- Intranet;
- Os que atuamos;
- Blog, página na web, twitter, youtube e facebook;
- Mailing institucional e comercial, jornais, fóruns da comunidade, dentre outros;
- sites institucionais a associações científicas;
- Página virtual da Faculdade;
- grupos de discussão (virtuais ou não);

- eventos;
- periódicos.

12. Houve algum meio de comunicação em rede que gostaria de ter adotado e não conseguiu?

- não;
- Não há planejamento ou proposta sobre isso;
- Facebook, Twitter;
- Blog. Mas não tenho tempo pra mantê-lo;
- Mailing profissional que estamos na fase de implantação, contudo falta profissional para administrá-lo e utilizá-lo;
- ainda estamos tentando melhorar um setor de comunicação que funcione integrado ao núcleo de informática.

13. Esse seminário lhe dá alguma expectativa para a melhoria da comunicação em rede entre as unidades/setores que lidam com questões relacionadas ao tratamento técnico de informações e comunicação?

- sim, a expectativa de ter um mapeamento da questão da memória na UnB;
- A expectativa é que o seminário represente o início de um processo envolvendo todos os setores para o desenvolvimento de um projeto geral para a instituição, do qual surgirão as iniciativas específicas;
- Sim;
- Sim, desde que todos se comprometam em realizar todas as ações propostas;
- Sim, sem dúvida!; Acho que é um primeiro passo para interagir e desenvolver políticas e soluções definitivas para organizarmos a informação e a comunicação da UnB, preservando assim, a memória desta Universidade;
- sim;
- Sim, entendo que este seminário pode esclarecer o que se entende sobre documento, informação, comunicação, memória e o papel de instâncias como arquivos, bibliotecas e museus no contexto da UnB;
- Sim. Creio que é possível, a partir da vontade política dos dirigentes da instituição, da consciência e do envolvimento profissional de todos os servidores e do apoio tecnológico (uso e capacitação de ferramentas tecnológicas), melhorar e ampliar a comunicação e o desenvolvimento de atividades integradas entre os setores/unidades da UnB.

14. Que impacto poderia destacar na ação de comunicação em rede entre as unidades e setores que trabalham com tratamento técnico da informação e comunicação na UnB?

Avanço no conhecimento	11	92%
Capacitação de RH e educação profissional	10	83%
Melhoria nos procedimentos e rotinas internos	10	83%
Formulação e ou indicação de melhoria de uma política de informação para a instituição	11	92%
* Outro	1	8%

As pessoas podem marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.

Outro? (Qual, quais?)

- Integração de setores/unidades para projetos de interesse comum;
- Harmonização de procedimentos e rotinas;
- Melhoria e ampliação do fluxo e da qualidade da informação.

15. Esse evento propõe uma discussão com gestores e especialistas em tratamento técnico de informações. Gostaria de sugerir algum documento norteador para a continuidade do debate:

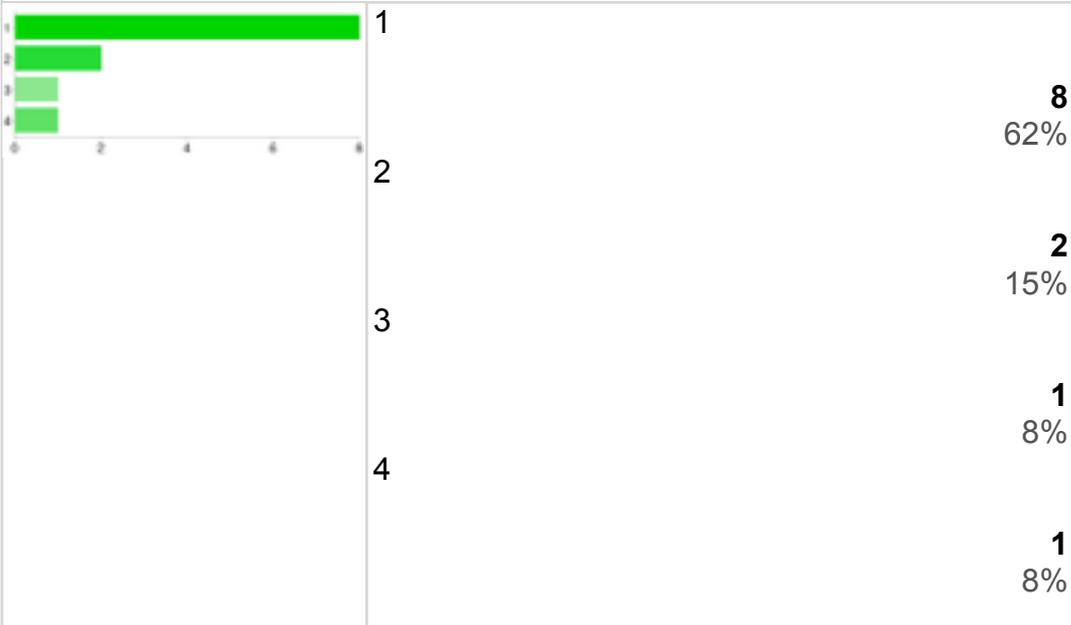
- um livro coletivo;
- publicação dos trabalhos apresentados;
- Um documento geral com as diretrizes, a serem aprovadas nos fóruns competentes, que sirvam de base para os projetos de todas as unidades;
- Não saberia, pois estamos buscando com este seminário indicações para resolvermos nossos problemas, pois na tv, não temos conhecimento técnico especializado de gerenciamento de informação;
- Consultar as regras do CGI.BR e do ANTISPAM.BR, no caso de comunicação por e-mail e outros;
- Pesquisas sobre o tema, artigos que temos publicado sobre esse debate, regimentos internos e a lei de acesso à informação devem ser observados.

16. Se oportunamente a UnB decidir realizar investimentos para uma política de informação e comunicação em rede, como o setor/unidade poderia contribuir?

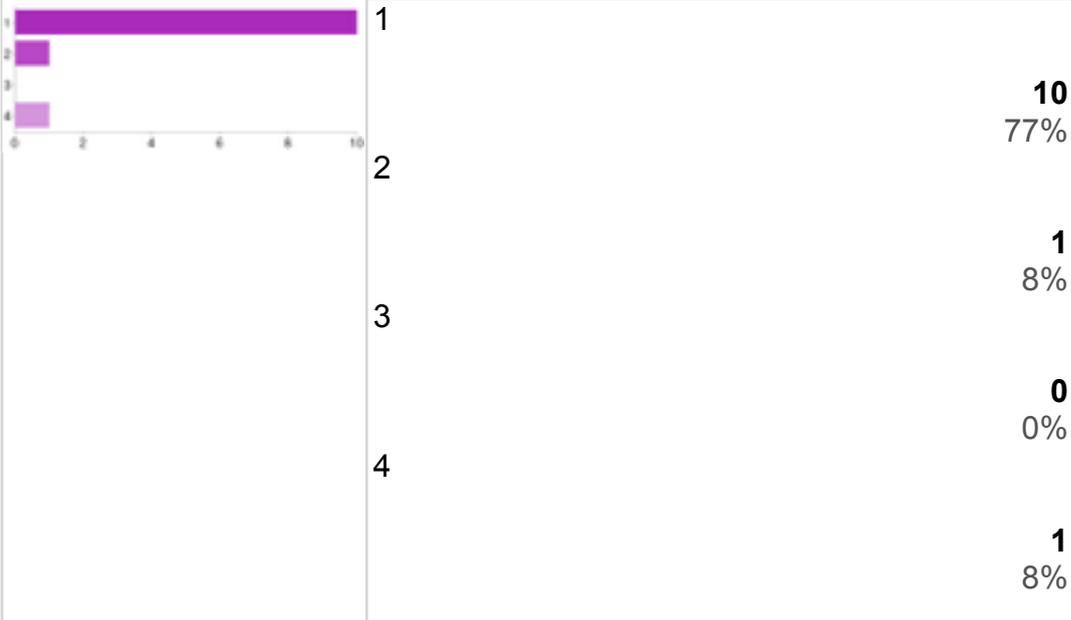
- sim, com a própria experiência do setor;

- Participando das discussões;
- Suporte tecnológico (Departamento de Ciência da Computação);
- Sim;
- Participando do debate para a UnB alcançar um objetivo comum a todos;
- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus;
- o Cedoc pode contribuir esclarecendo a comunidade acadêmica de seu papel de gestor da informação arquivística da UnB;
- A FCI dispõe de profissionais com formação interdisciplinar e competências e habilidades diversas, além de pesquisas realizadas direta ou indiretamente nessas áreas para discutir, propor e elaborar diretrizes para uma política de informação e comunicação em rede.

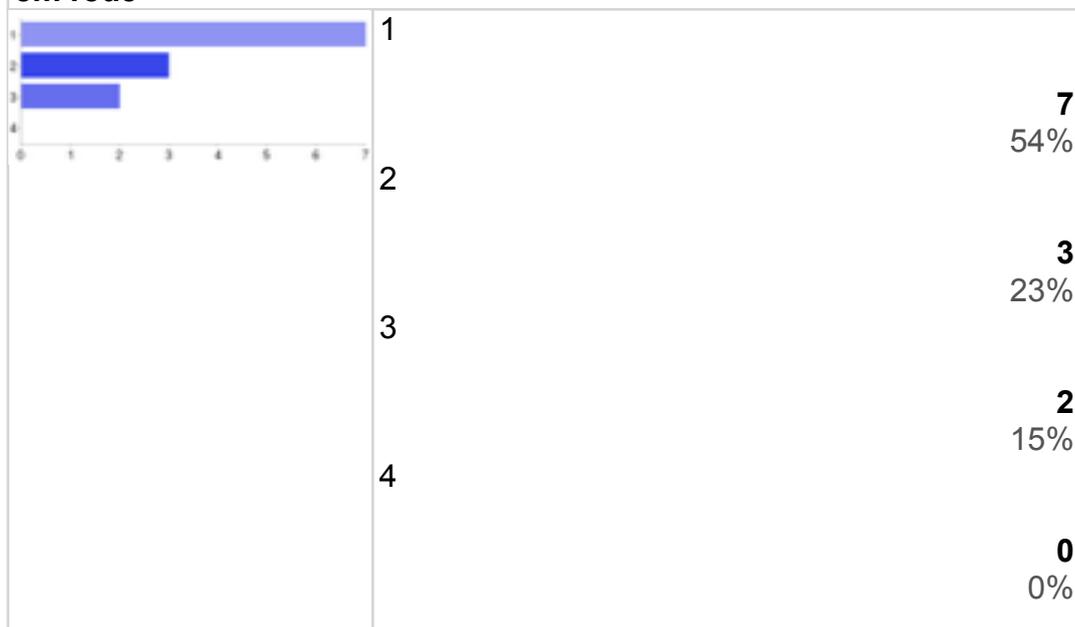
17. Na ordem de prioridades indique as ações para o estabelecimento de diretrizes à uma política de informação e comunicação em rede: - Comprometimento dos pesquisadores e servidores envolvidos



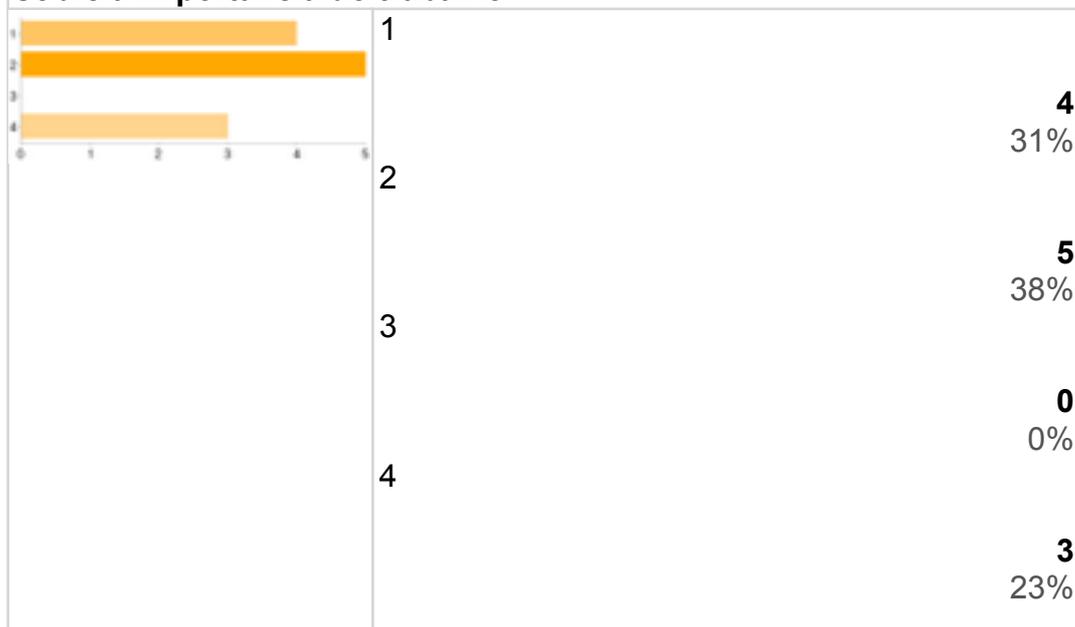
17. Na ordem de prioridades indique as ações para o estabelecimento de diretrizes à uma política de informação e comunicação em rede: - Comprometimento da administração superior



17. Na ordem de prioridades indique as ações para o estabelecimento de diretrizes à uma política de informação e comunicação em rede: - Comprometimento de uma ação integrada e em rede



17. Na ordem de prioridades indique as ações para o estabelecimento de diretrizes à uma política de informação e comunicação em rede: - Dar ciência à outras unidades e setores sobre a importância do trabalho



18. Como descreve a relação entre os gestores e os pesquisadores da instituição nas ações de comunicação em rede, considerando:

Ações de preservação de acervo

- Na FAC, temos tido iniciativas fundantes, como o cedoc fac. Da UnB, pretendo descobrir a partir do seminário;
- Ainda muito incipiente; isolada e ad hoc;

- Tenho apenas quatro meses de Editora, mas a primeira impressão que tive foi a de que a Instituição não dá a devida importância ao seu acervo/Arquivo, que considero riquíssimo. Os problemas iniciam-se pelo local físico, que é extremamente sujo, desorganizado, sem controle de temperatura/umidade e insalubre. Além disso, não temos profissionais capacitados para trabalhar no setor;
- Insignificantes, se considerarmos que não temos uma política definida para preservação;
- Sem planejamento e dispersas, vinculadas a ações pontuais de iniciativa pessoal;
- Existem ações isoladas no entanto não há ações conjuntas com relação a preservação de acervos;
- Insuficiente;

Ações de organização de acervos

- Na FAC, temos tido iniciativas fundantes, como o Cedoc fac. Da UnB, pretendo descobrir a partir do seminário;
- Processo em fase de implantação com alguns projetos pontuais mais avançados;
- isolada e ad hoc;
- Hoje, com a minha vinda para a Editora, decidimos iniciar a organização do acervo pela higienização do local, em seguida partiremos para a organização de todo material que temos e depois recuperação dos documentos danificados. Tudo isso está sendo feito de forma amadora, pois a Instituição não tem os recursos (material e humano) adequados para realização dos trabalhos;
- Também insignificante, se considerarmos que cada pessoas, isoladamente, desta Universidade tentam desenvolver esse papel de forma amadorística;
- Muitas experiências até são referência, mas ainda não tem a visibilidade institucional necessária. Falta investimento da administração superior;
- Não planejadas, dispersas, vinculadas a iniciativas pessoais;
- diversos acervos existem em várias unidades, não conheço a forma de organização dos mesmos, conheço apenas da BCE;
- A meu ver existem algumas ações pontuais, mas a maioria ocorre de modo desarticulado e sem compromisso teórico e prático com a realidade e diversidade de acervos.

Ações de acesso à informação científica

- Da UnB, conheço a iniciativa do repositório institucional, que considero relevante. considero que a Editora UnB tem um papel importante também;
- Incipiente;
- via Secom;
- Serão construídas após organização do acervo;
- Acho que ainda estamos muito aquém do que podemos ter;
- Mesmo com inúmeras pesquisas de excelência, ainda precisamos de uma organização interna para divulgar melhor e estrategicamente nossas pesquisas;
- Com algum nível de planejamento, institucional;
- a gestão da informação científica cabe à BCE;

- Insuficientes.

Ações de acesso à informação de outra natureza (administrativa e para o público em geral)

- Idem, na FAC, temos tido iniciativas fundantes, como o Cedoc FAC. Da UnB, pretendo descobrir a partir do seminário;
- Também incipiente isolada e ad hoc;
- Não tenho conhecimento de nenhuma ação;
- Pouco divulgada;
- a informação administrativa ainda sofre com problemas de gestão e organização, o que dificulta a celeridade de processos;
- Incipiente, sem articulação, ação não institucional, vinculada a unidades específicas, ações pontuais e reativas;
- CEDOC;
- Razoável.

Ações de divulgação (interna e externa, para imprensa e comunidade em geral)

- Na FAC, temos o jornal laboratório Campus, a revista Campus Repórter, o jornal Campus online e outras publicações, blogs etc. Na UnB, os principais setores seriam a SECOM e a UnBTV, ao que me parece;
- Incipiente via SECOM;
- Não tenho conhecimento de nenhuma ação;
- Precária. tivemos avanços que precisam de mais apoio e de uma integração com unidades importantes e que ainda não tem uma visibilidade estratégica, como a UnB TV;
- Pouco articuladas, sem planejamento, não institucional;
- DECOM(secom?);
- Razoável.

19. Como o SEU SETOR/UNIDADE poderia contribuir para uma discussão que aponte diretrizes para uma política de informação e comunicação na instituição nas ações de comunicação em rede, considerando:

Ações de preservação de acervo

- Por meio da experiência do Cedoc-FAC, por exemplo;
- Participando das discussões, pois a experiência da unidade é pequena
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Hoje, não temos condições de contribuir, ver item 18, contudo podemos participar dos foruns/reuniões para expormos a evolução da nossa iniciativa para organização do acervo;
- Precisamos de instalações adequadas. Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. A preservação é um dos aspectos mais carentes, em função da falta de estrutura e pessoal. Os setores precisam se organizar melhor;
- Institucionalizar as diretrizes de ação. Eleger uma unidade gestora em cada área de atuação (gestor da informação arquivística, gestor da informação

científica, gestor da comunicação institucional, etc.). Capacitar os servidores e colaboradores nas atividades relacionadas;

- apontando uma política de preservação e conservação preventiva para acervo impresso e digital;
- Ver resposta do item 16.

Ações de organização de acervos

- Por meio da experiência do Cedoc-FAC, por exemplo;
- Participando das discussões, pois a experiência da unidade é pequena e recente;
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Hoje, não temos condições de contribuir, ver item 18, contudo podemos participar dos foruns/reuniões para expormos a evolução da nossa iniciativa para organização do acervo;
- Acho que temos que organizar o que temos para poder divulgar. Nesse sentido, necessitamos de ajuda especializada, de equipamentos adequados e de suporte financeiro;
- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. As metodologias já existem, algumas são consagradas e outras inovadoras. Uma política poderia orientar e facilitar as ações; a BCE pode contribuir apresentando a organização dos diferentes tipos de acervo já utilizada na biblioteca;
- Ver resposta do item 16 (A FCI dispõe de profissionais com formação interdisciplinar e competências e habilidades diversas, além de pesquisas realizadas direta ou indiretamente nessas áreas para discutir, propor e elaborar diretrizes para uma política de informação e comunicação em rede.).

Ações de acesso à informação científica

- Não tenho o que relatar;
- Não sabemos;
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Hoje, não temos condições de contribuir, ver item 18, contudo podemos participar dos foruns/reuniões para expormos a evolução da nossa iniciativa para organização do acervo;
- Um sistema que pudesse divulgar as produções científicas;
- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. cada um dos sistemas e acervos tem seu próprio potencial para gerar oportunamente informações que agregam valor ao conhecimento da UnB e aumentam a visibilidades das ações de pesquisa acadêmica;
- Institucionalizar as diretrizes de ação. Eleger uma unidade gestora em cada área de atuação (gestor da informação arquivística, gestor da informação científica, gestor da comunicação institucional, etc.). Capacitar os servidores e colaboradores nas atividades relacionadas;
- divulgação através de catálogo da biblioteca através de sites, via internet, bibliotecas digitais, repositório institucional, se utilizando do acesso aberto;
- Ver resposta do item 16.

Ações de acesso à informação de outra natureza

- Por meio da experiência do Cedoc-FAC, por exemplo;
- Não abemos neste momento;
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Hoje, não temos condições de contribuir, ver item 18, contudo podemos participar dos foruns/reuniões para expormos a evolução da nossa iniciativa para organização do acervo;
- Um suporte eficiente e eficaz;
- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. Os especialistas poderiam participar dos debates com o aporte teórico e metodológico;
- Institucionalizar as diretrizes de ação. Eleger uma unidade gestora em cada área de atuação (gestor da informação arquivística, gestor da informação científica, gestor da comunicação institucional, etc.). Capacitar os servidores e colaboradores nas atividades relacionadas;
- em parceria com CEDOC;
- Ver resposta do item 16.

Ações de divulgação (interna e externa, para imprensa e comunidade em geral)

- Por meio do blog cedoc-fac, facebook e twitter;
- Aqui pode-se pensar em um projeto específico de comunicação, o que não é difícil;
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Hoje, não temos condições de contribuir, ver item 18, contudo podemos participar dos foruns/reuniões para expormos a evolução da nossa iniciativa para organização do acervo;
- Pessoas capacitadas e um sistema forte para esse fim;
- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. Os especialistas poderiam participar dos debates com o aporte teórico e metodológico;
- Institucionalizar as diretrizes de ação. Eleger uma unidade gestora em cada área de atuação (gestor da informação arquivística, gestor da informação científica, gestor da comunicação institucional, etc.). Capacitar os servidores e colaboradores nas atividades relacionadas;
- Secom;
- Ver resposta do item 16.

20. Como poderia o SEU SETOR/UNIDADE contribuir para a manutenção de uma rede interna que oriente o desenvolvimento de diretrizes para uma política de informação e comunicação na instituição ?

- Como colaborador com insumo de informações, ou seja, divulgando o que o Cedoc-FAC tem obtido de tecnologia e resultados;
- A Unidade dispõe de equipamentos para participar do processo. Faltam outros elementos, como pessoal;
- formulação de políticas e suporte técnico;
- Contribuindo na elaboração de uma política que definisse de forma direta, objetiva e definitiva para a Universidade. Nossa estrutura física é muito

deficiente. Precisamos melhorar nossa estrutura física e de pessoal para contribuir diretamente com essas ações;

- Temos muito a contribuir com as pesquisas já realizadas pelos professores sobre diagnósticos internos (nos sistemas da UnB) e projetos de organização e tratamento de acervos em bibliotecas, arquivos e museus. Os especialistas poderiam participar dos debates com o aporte teórico e metodológico. As ações em rede dependem fundamentalmente de um compromisso institucional e de uma estrutura técnica que seja adequada ao movimento proposto, com investimentos e monitoramento permanentes;
- Estabelecendo seus limites de atuação. Esclarecendo a comunidade acadêmica sobre seu papel e limite de atuação. Capacitando os servidores e colaboradores sobre as atividades desenvolvidas e propondo melhorias nos processos específicos, que no caso, são aqueles relacionados aos arquivos e a informação arquivística;
- com a experiência do que já é utilizado na BCE e com o conhecimento de seus profissionais;
- Ver resposta do item 16.

Faculdade de Ciência da Informação (Programa de Pós-Graduação)

Grupo de Pesquisa Competência em Informação¹

Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) Brasília

Atividade de Extensão: Ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais

Período: de 15 de outubro de 2013 a 30 de janeiro de 2014

Coordenadora: Elmira Simeão

Coordenadora Adjunta: Márcia Marques²,

Tutores: (Ada Suyin Sosa, Benedito Medeiros Neto, Marcelo de Jesus, Marianna Lopes)

Encontros presenciais quintas-feiras – das 9h30 às 11h30 entre outubro e novembro

Encontros virtuais definidos com a turma – mais duas horas semanais durante outubro e novembro e horários definidos em planejamento com a turma entre dezembro e abril.

Ementa:

Este projeto de extensão é uma proposta de discussão, estudos e aplicação do modelo de Ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais, desenvolvido no PPG-CINF no âmbito do grupo de pesquisa Competência em Informação, em conjunto com a Fiocruz Brasília (resultado de convênio entre esta instituição e a Universidade de Brasília). Tem como foco reunir estudantes e pesquisadores/professores da Universidade de Brasília, profissionais que atuam com comunicação pública em redes digitais e integrantes da Rede de Redes Sociais do DF para uma atividade de ensino, pesquisa e extensão que envolve a elaboração de diagnóstico e plano de ação comunicativa e de informação para promover o entendimento entre estas redes.

Objetivo:

Num processo multidisciplinar e com apoio no modelo de ação comunicativa e de informação para a cidadania em redes sociais nos meios digitais e sem-fio, definir uma estratégia de ação comunicativa e de inclusão cidadã, em torno das questões apontadas pelos integrantes da rede como de interesse comum das comunidades/redes envolvidas.

Programa:

¹ Esta atividade é orientada pela professora Elmira Simeão, pois interrelaciona o trabalho de vários pesquisadores do Grupo Competência em Informação (link para o grupo no Lattes)

² Professora da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, licenciada para doutoramento no Programa de Pós-Graduação de Ciência da Informação da UnB.

Com aulas expositivas, fóruns e oficinas, a disciplina se dá em modalidade mista de aulas à distância e presenciais, encontros de grupos, produção de livro digital com resultados dos trabalhos conjuntos. Vai reunir os três campos que delimitam o papel social da universidade: ensino, pesquisa e extensão. Este último será cumprido através da abertura de vagas para membros da rede de redes e da realização de oficinas para ações de comunicação que promovam a inclusão cidadã. Para alcançar os objetivos, esta “multidisciplina” será estruturada no entorno – e no entrelaçamento – de diferentes disciplinas que envolvem a questão da inclusão cidadã, na Ciência da Informação, na Comunicação, na Tecnologia.

Planejamento inicial

Total de 40 vagas, assim distribuídas: não estudantes, 10; estudantes de graduação, 10; pesquisadores de pós-graduação Fiocruz e UnB, 15, profissionais de comunicação 5. A limitação das vagas se dá pelo planejamento do que se pretende produzir com o grupo, há trabalhos para corrigir, certificados etc.

Além do número limitado de vagas, pode-se de criar um espaço para que as aulas estejam disponíveis, bem como os documentos utilizados/produzidos pelo grupo. Pelo Conhecimento Aberto (open source).

Início das aulas seguirá o seguinte calendário:

1º dia de aula da UnB: 17 de outubro (quinta-feira)

Último dia de aula presencial da disciplina: 28 de novembro

Apresentação do resultado do trabalho: 11 de dezembro, no II Encontro Brasil-Espanha

Estrutura do curso:

Semanas 1 a 7 aulas expositivas e aplicação de questionários e elaboração da estratégia de ação de comunicação;

A partir de dezembro, encontros virtuais para elaboração de artigo que deverá compor uma publicação eletrônica; dia 11 de dezembro apresentação dos resultados dos trabalhos no II Seminário Brasil - Espanha, organizado pelo grupo de pesquisa Competência em Informação.

De janeiro a abril: encontros virtuais para orientação dos capítulos do livro eletrônico; edição do livro eletrônico; avaliação do curso, publicação final do livro e relatórios.

Organização prevista para os encontros:

Dia	tema do encontro presencial
17/10/2013	O modelo de ação comunicativa e de informação; estrutura do curso, bibliografia, metodologia, apresentações
24/10/2013	Direitos Humanos (à comunicação, artigo 19); Lei de Acesso à Informação; Informação aberta; ética, formar para a autonomia e a cidadania
31/10/2013	Informação – conceitos, organização, multivisualidade (animaverbivocovisualidade), multialfabetizações e competências em informação; estudos de usuários – a construção de um questionário para conhecer a rede
07/11/2013	Comunicação – conceitos, organização da comunicação, a multivisualidade da comunicação (identidade, ética, estética), ação comunicativa e a narrativa jornalística para o entendimento, funcionalismo como organizador de relações para a produção coletiva e colaborativa
14/11/2013	TICs – conceito, a hegemonia da tecnologia (e a busca da dialogia com as outras áreas), ambientes multimodais, ferramentas de busca, espaços de armazenamento, estruturação das engenharias e arquiteturas, Análise de Redes Sociais, para conhecer as relações das redes
21/11/2013	Redes – conceitos, análise de ARS e EU, a rede de redes, um plano de ação comunicativa
28/11/2013	Plano de Ação Comunicativa, organização dos artigos para o livro eletrônico.

Bibliografia básica³:

AREA MOREIRA, M. y PESSOA, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. Revista Comunicar, (38). (<http://www.revistacomunicar.com/pdf/preprint/38/01-PRE-12378.pdf>)

BRIN, Collete, CHARRON, Jean e BONVILLE, Jean. Nature et transformation du journalisme – théorie et recherches empiriques. Quebec, Les presses de L'Université Laval, 2007.

BRUCE, Christine S. Las siete caras de la Alfabetización en información en la enseñanza superior. Anales de Documentación, n. 6, 2003, p. 289-294 em: <http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/3761/3661>

³ será discutida em sala de aula qual literatura será obrigatória

CAMPELLO, Bernardete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. in Ci Inf., Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set/dez. 2003. (<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>)

CASTELLS, Manuel. Redes de Indignación y Esperanza. Alianza Editorial. Madrid, España, 2012. (saiu em setembro de 2013 no Brasil)

CUEVAS, Aurora e SIMEÃO, Elmira (coordenadoras). Alfabetização informacional e inclusão digital: modelo de infoinclusão social. Thesaurus editora. Brasília, Brasil, 2011.

FRANCO, Guillermo, Como escrever para a web (www.knightcenter.utexas.edu – biblioteca virtual)

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia, saberes necessários à prática educativa. 12a edição. São Paulo. Paz e Terra, 1999.

FREIRE, Paulo e SHOR, Ira. Medo e Ousadia. Rio de Janeiro, ed. Paz e Terra. 1986. Em: http://comunidades.mda.gov.br/portal/saf/arquivos/view/ater/livros/Medo_e_ousadia.pdf

JORGE, Thaís de Mendonça. Manual do Foca Ed. Contexto, SP, 2008.

MARACÁ – Educação e Tecnologias. Recursos Educacionais Abertos. Casa da Cultura Digital e EDUFBA. 2012. Em: <http://www.livrorea.net.br/livro/home.html>

MORAES JR., Enio; BARROS, Luciano Victor; OLIVEIRA, Denis (org.). Antes da pauta: linhas apra pensar o ensino do jornalismo no século XXI. São Paulo, ECA/USP, 2013. Em: <http://www3.eca.usp.br/sites/default/files/form/institucional/publicacoes/ebooks/Antes%20da%20Pauta.pdf>

MORETSZOHN, Sylvia. Jornalismo em “Tempo Real”- o fetiche da velocidade. Ed. Revan, Rio de Janeiro, 2002.

MORIN, Edgar. Os sete saberes para a educação do Futuro. Coleção Horizontes Pedagógicos. Instituto Piaget, Lisboa, Portugal, 2002.

SOUSA, Janara e MARQUES, Márcia – O [papel dos receptores no ensino-aprendizagem do jornalismo online](#)

WILSON, C.; Grizzle, A; Tuazon, R; Akyempong, K; Cheung, C. K. Media and information literacy curriculum for teachers. Paris, UNESCO, 2011 em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002160/216099S.pdf>

WOLFF, Mauro, Teorias da Comunicação (capítulo 3)

WOLTON, Dominique. Pensar a Comunicação. Editora UnB, Brasília, 2004.

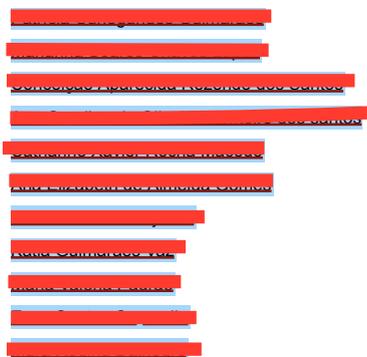
_____, Dominique. Informar não é comunicar. Porto Alegre, RS, Editora Sulina, 2010.

12 respostas

[Publicar análise](#)

Resumo

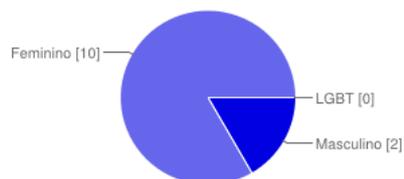
Nome Completo:



Idade

- 34
- 37
- 41
- 29
- 26 anos
- 59
- 58
- 48
- 54

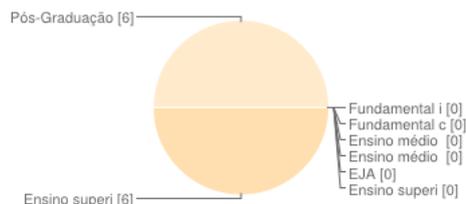
Sexo



Masculino	2	17%
Feminino	10	83%
LGBT	0	0%

I. Dados demográficos

Escolaridade



Fundamental incompleto	0	0%
Fundamental completo	0	0%
Ensino médio incompleto	0	0%
Ensino médio completo	0	0%
EJA	0	0%
Ensino superior incompleto	0	0%
Ensino superior completo	6	50%
Pós-Graduação	6	50%

Profissão

- Servidora Pública
- administrador
- Professora
- Publicitária

Antropóloga
 Jornalista/servidora pública
 medico
 Jornalista
 jornalista

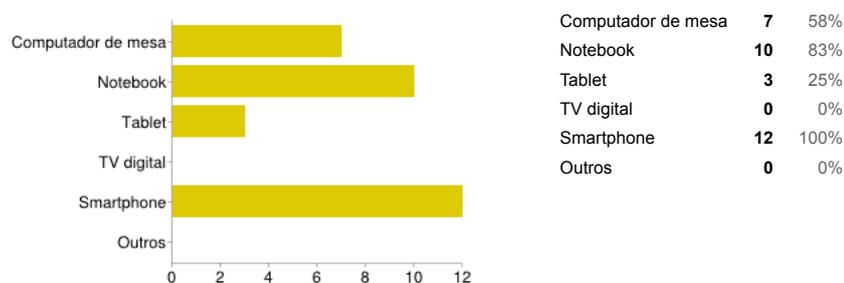
Renda Familiar



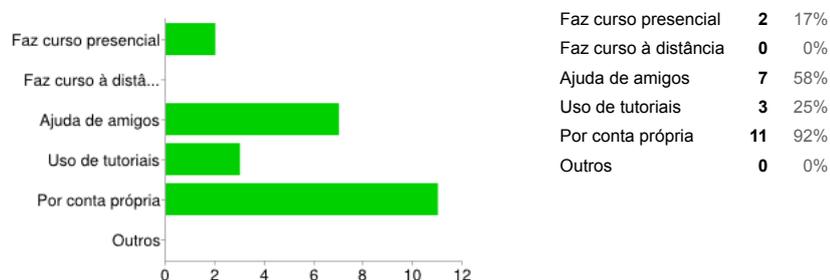
Até 2 salários mínimos	0	0%
De 2 a 3 salários mínimos	0	0%
De 3 a 5 salários mínimos	0	0%
De 5 a 7 salários mínimos	2	17%
Mais de 7 salários mínimos	10	83%

II.Dados sobre usos das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) em redes digitais

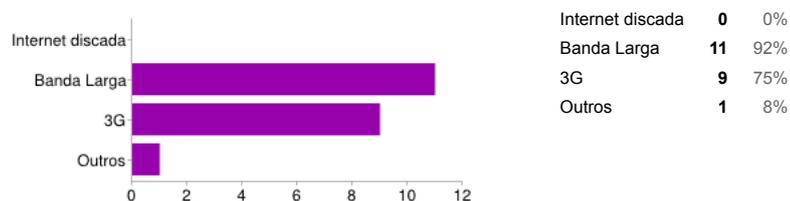
1. Indique (pode ser mais de uma opção) que equipamento(s) usa para se comunicar com grupos de pessoas e se informar pela internet.



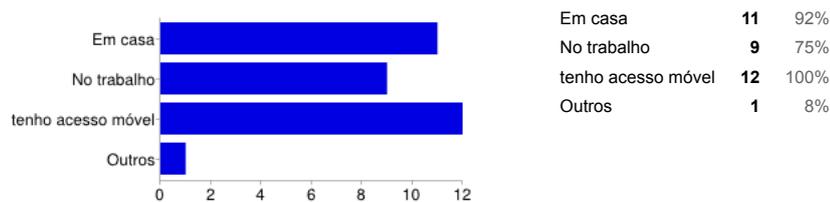
1.1. Indique como aprende(u) a utilizar os equipamentos



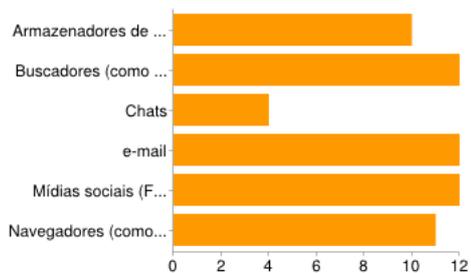
2. Como acessa internet



2.1. De onde acessa a internet

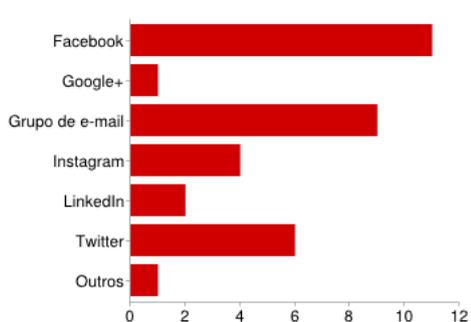


2.2. O que usa nos acessos



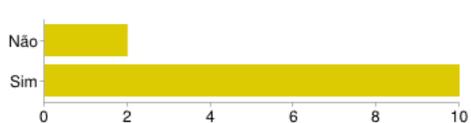
Armazenadores de arquivos na nuvem (Google Docs, Dropbox, iCloud, Flickr, YouTube)	10	83%
Buscadores (como Google, Yahoo, Baidu, Microsoft etc.)	12	100%
Chats	4	33%
e-mail	12	100%
Mídias sociais (Facebook, LinkedIn etc.)	12	100%
Navegadores (como Internet Explorer, Chrome, Mozilla, Firefox, Safari etc.)	11	92%

3. Comunicação em rede



Facebook	11	92%
Google+	1	8%
Grupo de e-mail	9	75%
Instagram	4	33%
LinkedIn	2	17%
Twitter	6	50%
Outros	1	8%

3.2. Que tipo de relação mantém em rede?



Não	2	17%
Sim	10	83%

Caso tenha respondido afirmativamente a questão anterior

Redes Sociais do DF e Ação Comunicativa

De amigos do ensino médio, da Ação Comunicativa, de amigas, de praticantes de karatê e de colegas de trabalho.

Comunicação digital no setor público Ação comunicativa Rede saúde e cultura Bolsistas do Programa Saúde nas escolas Rede dos assessores da Fiocruz

Comunicação pública Jornalistas de Brasília

Formula 1, Educação, Carros

De grupos no gmail para assuntos do trabalho, Universidade e grupos de amigos.

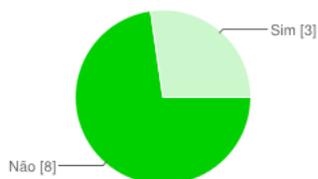
O Ação Comunicativa, da comunidade do Karatê de que faço parte e um de amigas.

Grupo de debate interno do PT.

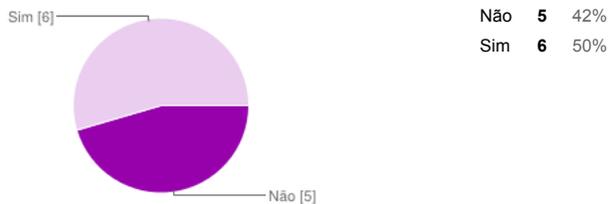
De discussão sobre redes, comunicação, fotografia.

Grupo de debates políticos.

Rede Planaltina, redes DF e outros de comunicação.



Não	8	67%
Sim	3	25%



Caso tenha respondido afirmativamente a questão anterior

Google Docs

Quando é necessário colaboro com textos compartilhados no google docs. Mas não gosto muito porque ele salva qualquer alteração feita sem salvar uma versão prévia. Se os outros não concordarem com a alteração não há como recuperar. Além do mais, não tem como saber que fez alteração e em qual local, a não ser que a pessoa insira comentários.

Só muito recentemente, praticamente começando, por participar do grupo Ação Comunicativa e do curso de extensão.

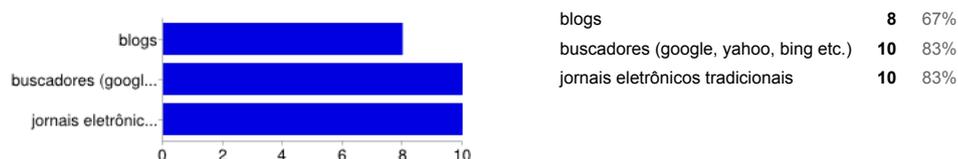
Só comecei a usar mídias colaborativas agora, por causa do grupo de Ação Comunicativa.

DOCs

Google Drive.

III Dados sobre comunicação e uso de informação

4. O que usa para ter informação não especializada na web?



4.1. De acordo com o que marcou na resposta anterior, indique o nome de quais blogs, buscadores e jornais busca na web

Depende.

Google, Correio Brasileiro, Folha de São Paulo, Agência Estado, UOL, G1, blogs variados, quase sempre ligados a estes portais ou os que localizo pelo Google, quando procuro um assunto específico.

Blogs mais progressistas como Luis Nassif, Viomundo, GGN, Revista Fórum ..., sites de veículos tradicionais como, UOL, Folha de S Paulo e G1 ..., além de veículos internacionais como BBC e El País, e também redes sociais em especial Facebook e twitter.

Vários

Google correioweb

Na realidade, utilizo mais o facebook para receber notícias do que qualquer outro veículo

Blogs: Diário do Centro do Mundo, Luis Nassif. Jornais: Estadão, Folha S. Paulo, O Globo, Valor, El País, NY Times, Independent.

google,yahoo, G1, R7, Estadão, Folha, Valor, viomundo, ricardonoblat

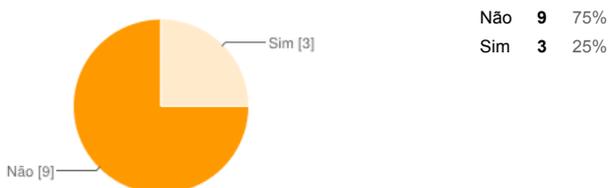
Google, Jornal GGN (Blog do Nassif), Vi o Mundo, Carta Capital

Blog do Sakamoto, Blog do Rovai, Viomundo, Blog da Cidadania, Revista Fórum, Brasil 247, Carta Maior, Pragmatismo político, Opera Mundi, Diário do Centro do Mundo, Rede Brasil Atual, Uol, G1, Folha.com, Globo on line, Senado notícias, Valor on line, Google.

Google, Folha de São Paulo, O Globo, G1, UOL, Correio Brasileiro, sites e blogs de governo, blogs diversos acessados via buscadores, de acordo com o assunto de interesse no momento da navegação.

Veja, Correio Brasileiro, Folha de São Paulo

4.2. Utiliza algum programa ou aplicativo para seguir notícias e informações?



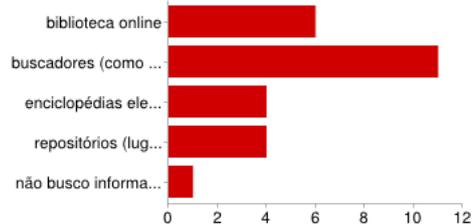
4.2.1. Se respondeu afirmativamente a questão anterior, indique o que usa para seguir

App do Globo on line, do Valor e do Senado.

UOL, Folha ...

Flipboard

4.3. O que usa para obter informação especializada na web?



biblioteca online

buscadores (como google, yahoo, bing etc.)

enciclopédias eletrônicas

repositórios (lugares de armazenamento de arquivos, o Ibict tem uma lista: <http://www.ibict.br/informacao-para-ciencia-tecnologia-e-inovacao%20repositorios-digitais/repositorios-bras>)

não busco informação especializada

4.3.1. De acordo com o que marcou na resposta anterior, indique o nome de lugares onde busca essas informações especializadas

BOCC, Google Acadêmico, Plataforma Lattes

Bibliotecas de universidades e Portal Domínio Público.

Google Acadêmico e Wikipedia.

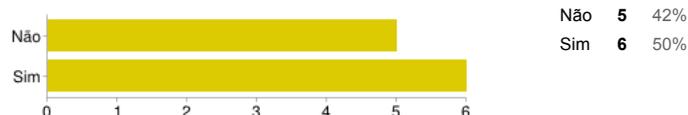
BVS, Opas

Google acadêmico

vários

Sites de bibliotecas diversas, como Biblioteca Nacional, de Universidades no Brasil e no exterior. Mas não é muito comum.

4.4. Usa dicionário eletrônico para dúvidas de português?



4.4.1. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior, qual dicionário utiliza?

wikipédia

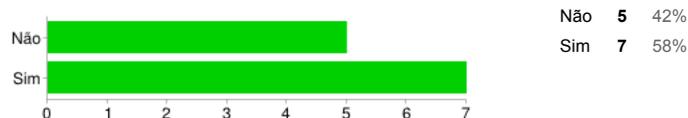
Uso mais os disponíveis no UOL.

Aurélio Michels Wordreference.com

Uso os disponíveis no UOL e os disponibilizados pela Cultura Inglesa, da qual sou aluna.

Michaelis

4.5 Usa tradutor de texto na web?



4.5.1. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior, qual tradutor utiliza?

Google

google traductor Wordreference.com

Google tradutor

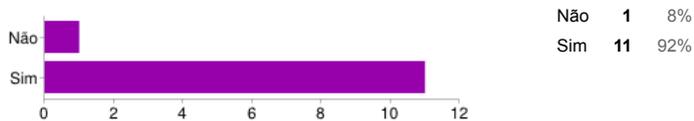
google

translator

Tradutor google

Google Tradutor

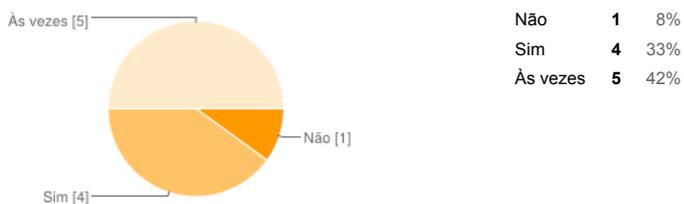
4.6. Quando busca informação na web, seleciona conteúdos de fontes diversas?



4.7. Selecciona dos resultados encontrados aquilo que precisa?



4.8. Localiza os links nas informações seleccionadas conforme seus objetivos?



4.9. Sabe resumir a informação que lê?



4.9.1. Indique as dificuldades que tem para resumir a informação lida

Raramente tenho dificuldade.

Não tenho dificuldade.

Depende da afinidade que tenho com o assunto. Tenho problema de memória também, se o assunto não for muito do meu interesse ou complexo demais, minha capacidade de resumo diminui.

4.10. Compartilha as informações que encontra com a sua rede?



4.10.1. Que tipo de informações compartilha?

Assuntos diversos, a maioria notícias ou análises de assuntos relevantes.

POde ser qualquer tipo, desde que eu ache interessante ou útil

A maior parte das informações que compartilho são de conteúdo noticioso.

Informações sobre política, assuntos relacionados ao trabalho (redes, políticas públicas)

Poucos e raros, por originalidade ou conteúdo especial.

Política Educação Urbanismo Saúde Lazer Cultura

às vezes compartilho assuntos diversos

As informações que julgo serem de fonte fidedigna e "críveis". Algumas coisas que tenho certeza que não são verdade, não só não compartilho como busco informações para desmentir ou esclarecer a questão.

Não é sempre que compartilho o que encontro. O faço quando acho que se trata de alguma novidade ou quando acrescenta ou sustenta alguma informação que está sendo debatida.

os de interesse do meu trabalho referentes a saúde e política

política e comunicação

4.11. Como sabe que uma informação é de confiança?

Eu pesquiso a fonte.

Avalio a fonte. Verifico ainda o tipo de conteúdos que a fonte costuma distribuir, não só para avaliar a seletividade da fonte, mas também possíveis objetivos não confessados, especialmente ideológicos.

checando a fonte e os dados em veículos/órgãos oficiais.

Uso base científicas e confirmo e várias outras

Idoneidade da fonte, fontes conhecidas

A fonte da informação é o critério que mais utilizo, mas reconheço que às vezes é difícil avaliar, especialmente alguns "factóides" disseminados por meio de redes sociais.

Pela fonte

Pela checagem de outras informações

Verifico em fontes variadas oficiais e não oficiais

verifico a fonte

Por meio da fonte.

Não sei.

IV O que espera ou pode fazer na rede**5. Por que entrou para esta rede no Facebook?**

Conhecer as realidades das Redes locais, interagir e trocar experiências com vistas a promover o debate acerca das políticas públicas e prestação de serviços públicos no DF.

Para facilitar a comunicação com as pessoas.

Informações especializadas, avaliações sobre as redes sociais, uso, novidades, alcance ...

De qual rede se trata??

Estreitar laços, divulgar ideias, estar informada com tendências,

Para debater propostas de uso de comunicação em rede

Por interesse na reflexão sobre a interação nas redes e como isso pode contribuir para a minha atividade diária em comunicação pública junto ao governo federal.

Por interesse acadêmico também e especialmente.

Trabalho

Fiquei interessada a partir do curso de extensão.

Por curiosidade. Como trabalho com mídias digitais, gostaria de entender melhor a organização das redes sociais, em um mundo cada vez mais virtual.

5.1. Que informações interessam nesta rede?

O debate sobre comunicação e redes sociais.

Saber como se dá a interação entre os integrantes das muitas redes e como essa interação pode ser potencializada para desenvolvimento de ações comuns a todos.

Política, serviços públicos, redes sociais.

Informação especializadas e dicas (especialmente de ferramentas para web).

Hoje em dia, o que mais me interessa no facebook são informações para o trabalho e atualizar-me sobre a mídia livre.

Informativas, política, social, educação, viagens e notícias dos amigos e sua vida pessoal e profissional.

Experiências de outras redes

Busca o que interessa às pessoas nas redes sociais e verificar os mecanismos que podem viabilizar ações coletivas no meio social.

5.2. Que contribuições tem a dar a esta rede?

Análise de uso das redes, propostas de construção de redes.

O compartilhamento de informações de fontes livres, alternativas e não oficiais.

Informação sobre educação e o terceiro setor

Trocar experiências, informações e promover a interação entre as Redes.

Na verdade, tenho mais colhido informações e impressões.

Minha experiência com redes e mídias digitais é quase que exclusivamente cognitiva. Por isso, acho que me encontro mais na condição de ouvinte.

O conhecimento próprio da área de Comunicação Social, inclusive os relacionados à comunicação organizacional, que é voltada a grupos específicos.

Ainda estou tentando descobrir...

5.3. Na sua opinião, o que esta rede pode fazer junto?

manter e ampliar debate e troca de informações sobre a importância e a forma de utilizar as redes sociais.

Pensar, criticar, compartilhar, construir.

Contribuir no aprimoramento do uso de outras redes, com disseminação de informação confiável, orientações de como tratar as informações recebidas e o que

fazer com elas.

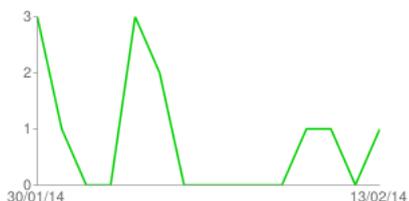
Acredito que pode ser um excelente ponto focal para a mobilização em torno e na defesa de interesses comuns. Acredito que isso será especialmente importante em um ano eleitoral, quando disseminam-se por meio da internet e por outros meios de comunicação muitas informações que não correspondem à realidade. Acho que o funcionamento dinâmizado e ampliado desta rede pode contribuir para o amadurecimento político dos que dela participam.

Pode colocar em discussão temas relacionados à comunicação nas redes sociais, em que absurdos podem proliferar como grandes verdades e também onde direitos básicos, como à privacidade, podem ser desrespeitados. Discussões como essa podem fortalecer a cidadania.

Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população e promover a cidadania no DF.

Caminhar para maior conhecimento e análise construtiva.

Número de respostas diárias



Questionário para conhecer as necessidades/habilidades das pessoas da Redes Sociais do DF em informação e em comunicação

Este questionário é parte da pesquisa sobre o grupo Redes Sociais do DF, no Facebook. O objetivo é reunir informações que permitam a elaboração de um planejamento de estratégias para promover a comunicação para o entendimento e para o enfrentamento da informação na internet.

Ele também é parte do teste do Modelo de Ação Comunicativa e de Informação em redes sociais em ambientes digitais desenvolvido no doutoramento de Márcia Marques pelo Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, da Universidade de Brasília, e que foi parcialmente financiado pela Fiocruz Brasília.

As pessoas que participarem da pesquisa não terão seus dados divulgados individualmente. As informações colhidas serão apresentadas ao grupo, para que as pessoas participantes também possam utilizar as informações para seu desenvolvimento na rede.

Obrigada

I.Dados demográficos

A – dados pessoais

Data da entrevista

(automático pelo programa)

Setor ou unidade

De qual região do DF faz parte:

Nome Completo:

Idade

Sexo

Masculino

Feminino

LGTB

Escolaridade

fundamental incompleto

fundamental completo

ensino médio incompleto

ensino médio completo

EJA

ensino superior incompleto

superior completo

pós-graduação

Profissão

Renda familiar

Até 2 salários mínimos

De 2 a 3 salários mínimos

De 3 a 5 salários mínimos

De 5 a 7 salários mínimos

Mais de 7 salários mínimos

II.Dados sobre usos das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs) em redes digitais

1. Indique (pode ser mais de uma opção) que equipamento(s) usa para se comunicar com grupos de pessoas e se informar pela internet.

Computador de mesa

Notebook

Tablet

TV digital

Smartphone

outros: quais

1.1. Indique como aprende(u) a utilizar os equipamentos

Faz curso presencial

Faz curso à distância

Ajuda de amigos

Uso de tutoriais

Por conta própria (como.....)

2. Acesso à internet

2.1 Como acessa

Internet discada

Banda Larga

3G

2.2. Onde acessa

Em casa

No trabalho

Outros (onde.....)

2.3. O que usa nos acessos (pode marcar mais de uma resposta)

armazenadores de arquivos na nuvem (Google Docs, Dropbox, iCloud, Flickr, YouTube)

buscadores (como Google, Yahoo, Baidu, Microsoft etc.)

chats

e-mail

mídias sociais (Facebook, LinkedIn etc.)

navegadores (como Google Chrome, Mozilla, Firefox, Safari etc.)

outros

3. Comunicação em rede

3.1. Quais mídias sociais usa para participar de redes na internet? (pode marcar mais de uma resposta)

Facebook

Google+

Grupo de e-mail

Instagram

LinkedIn

Twitter

Outro (qual)

3.2. Que tipo de relação jantem em rede?

3.2.1. Participa de grupos de discussão?

não

sim

3.2.2. Participa de videoconferência?

não

sim

3.2.3. Participa de mídias colaborativas? (chats, planilhas de texto colaborativas etc.)

não

sim (quais.....)

4. Informação em rede

4.1. O que usa para ter informação não especializada (notícias, por exemplo) na web? (pode marcar mais de uma resposta)

blogs (quais.....)

buscadores (quais.....)

jornais eletrônicos tradicionais (quais.....)

outros (quais.....)

4.1.1. Utiliza programa para receber/seguir notícias/informações (como RSS)

não

sim (quais.....)

4.2. O que usa para obter informação especializada (artigos científicos, por exemplo) na web?

biblioteca on line (quais.....)

blogs (quais.....)

buscadores (quais.....)

enciclopédias (quais.....)

repositórios (quais.....)

4.3. Como resolve as dificuldades com a língua (português e estrangeiras)

4.3.1. Usa dicionário eletrônico

não

sim (quais.....)

4.3.2. Usa tradutores eletrônicos

não

sim (quais.....)

4.4. Como usa e avalia a informação (pode marcar mais de uma resposta)

Seleciona conteúdos de fontes diversas

não

sim

Seleciona dos resultados encontrados aquilo que precisa

não

sim

Localiza os links nas informações selecionadas conforme seus objetivos

não

sim

Sabe resumir o que lê

não

sim

às vezes (qual a sua dificuldade)

Compartilha informações que encontra com sua rede de relacionamentos?

não

sim

Como sabe que uma informação é de confiança?

.....

5. O que espera da rede, o que pode fazer pela rede.

5.1. Por que entrou para esta rede no Facebook?

.....

5.2. Que informações interessam nesta rede?

.....

5.3. Que contribuições tem a dar a esta rede?

.....

5.4. O que esta rede pode fazer junto?

.....

Rede FAC - estudantes

Esta pesquisa integra um conjunto de mecanismos de avaliação de nossa rede de estudantes, professores e servidores da Faculdade de Comunicação – a Rede FAC. O objetivo é elaborar um plano de comunicação e de gestão da informação em nossa rede, disseminada em diferentes mídias e plataformas digitais. Neste caso específico, as questões são dirigidas aos estudantes de nossa instituição.

O questionário está dividido em três partes:

1. Dados demográficos, com informações que nos permitam compreender o contexto e perfil de nossa rede;
2. Levantamento de nossas competências, habilidades e necessidades no que diz respeito ao uso de ferramentas instrumentais e da informação e comunicação na Rede FAC;
3. Levantamento de nossos relacionamentos em rede, das expectativas e necessidades de interatividade na rede.

Não será divulgada qualquer informação que permita identificar individualmente o entrevistado. Depois de apurados e organizados, os dados estarão disponíveis aos interessados.

***Obrigatório**

I. Dados demográficos

1. **Nome completo ***

.....

2. **Idade ***

.....

3. **Sexo ***

Marcar apenas uma oval.

F

M

4. **Marque todas as opções em que você se encaixe como estudante na Faculdade de Comunicação: ***

Marque todas que se aplicam.

- Graduação
- Graduação Jornalismo
- Graduação Audiovisual
- Graduação Publicidade
- Graduação Comunicação Organizacional
- Graduação formando
- Graduação calouro
- Graduação visitante
- Graduação bolsista
- Graduação Pibic
- Graduação Estagiário
- Pós-Graduação
- Pós-Graduação mestrado
- Pós-Graduação mestrado - Jornalismo e Sociedade
- Pós-Graduação mestrado - Políticas de Comunicação e Cultura
- Pós-Graduação mestrado - Teorias e Tecnologias da Comunicação
- Pós-Graduação mestrado - Imagem e Som
- Pós-Graduação doutorado
- Pós-Graduação doutorado - Jornalismo e Sociedade
- Pós-Graduação doutorado - Políticas de Comunicação e Cultura
- Pós-Graduação doutorado - Teorias e Tecnologias da Comunicação
- Pós-Graduação doutorado - Imagem e Som
- Pós-Graduação bolsista
- Pós-Graduação especial
- Membro do Conselho da FAC
- Membro do Colegiado do Departamento de Jornalismo
- Membro do Colegiado do Departamento de Publicidade e Audiovisual
- Membro do Colegiado do Curso de Comunicação Organizacional
- Membro do Colegiado da Pós-Graduação
- Membro de Empresa Júnior
- Membro da direção do Centro Acadêmico

5. Grau de instrução *

Marcar apenas uma oval.

- Mestre
- Graduado
- Ensino médio

II. Dados sobre competências e habilidades para uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), da Comunicação e da Informação em redes digitais

1. Necessidades e habilidades instrumentais

6. Indique que equipamento(s) usa para se comunicar com grupos de pessoas e se informar pela internet. *

Marque todas que se aplicam.

- Computador de mesa
- Notebook
- Tablet
- TV digital
- Smartphone
- Outro:

7. Indique que programas, aplicativos e mídias sociais que precisa utilizar nas disciplinas que cursa na FAC *

Marque todas que se aplicam.

- Moodle
- InDesign
- Joomla
- Photoshop
- Adobe Premiere Pro
- Adobe Audition
- Youtube
- Sistemas administrativos da UnB (Sigrá, Sipes, Sipat, Simar, Sitran, Matrícula Web, Siex)
- SPSS
- Sphinx
- SurveyMonkey
- Outro:

8. Como aprende a utilizar equipamentos, programas e aplicativos *

Marque todas que se aplicam.

- Faz curso presencial
- Faz curso à distância
- Ajuda de amigos
- Uso de tutoriais
- Por conta própria
- Outro:

9. Como acessa a internet? *

Marque todas que se aplicam.

- Banda Larga
- 3G
- Outro:

10. Onde acessa a internet por mais tempo *

Marque todas que se aplicam.

- Em casa
- Na FAC
- Outro:

11. Indique o que utiliza para buscar informação em ambientes digitais *

Marque todas que se aplicam.

- Armazenadores de arquivos na nuvem (Google Docs, Dropbox, iCloud, Flickr, YouTube etc.)
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc)
- Chats
- E-mail
- Mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram etc)
- Navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etc)
- Outro:

12. Indique o que utiliza para produção coletiva de documentos na Rede FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- Editor de texto compartilhado na nuvem
- Editor de planilha compartilhado na nuvem
- Editor de slides compartilhado na nuvem
- Não sei usar documentos compartilhados na nuvem
- Não produzo informação coletiva em rede na FAC
- Outro:

13. Indique o que utiliza para comunicação coletiva em rede na Rede FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- Grupo de e-mail
- Grupo no Facebook
- Grupo no whatsapp
- Grupo no Moodle
- Não participo de grupo
- Não utilizo ferramentas de comunicação em rede na FAC
- Outro:

14. Indique o que precisa aprender a utilizar para produção coletiva de documentos em rede na FAC *

Marque todas que se aplicam.

- Editor de texto compartilhado na nuvem
- Editor de planilha compartilhado na nuvem
- Editor de slides compartilhado na nuvem
-
- Outro:

15. **Indique o que precisa aprender a utilizar para comunicar-se em rede: ***

Marque todas que se aplicam.

- grupo de e-mail
- grupo no Facebook
- grupo no whatsapp
- grupo no Moodle
- Outro:

2. Necessidades e habilidades em informação

16. **O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) nos meios digitais? ***

Marque todas que se aplicam.

- Blogs
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- Jornais eletrônicos tradicionais
- Outro:

17. **O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) sobre a Universidade de Brasília e a Faculdade de Comunicação? ***

Marque todas que se aplicam.

- Portal UnB
- Portal da FAC
- Portal da Pós-Graduação da FAC
- Campus Online
- Jornais eletrônicos tradicionais
- Mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram, etc)
- Outro:

18. **Utiliza programa ou aplicativo para receber/seguir notícias/informações (como RSS)? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

19. **Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por qual meio recebe atualização de notícias e informações?**

.....

20. O que usa para obter informação especializada (como artigos científicos) nos meios digitais? *

Marque todas que se aplicam.

- Biblioteca online
- Blogs
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- Enciclopédias
- Repositórios (SciELO, Google Acadêmico etc.)
- Não busco informação científica nos meios digitais
- Outro:

21. Quais bibliotecas, blogs, buscadores, enciclopédias ou repositórios utiliza para buscar informação especializada (artigo científico)?

.....

22. Consulta base de dados de artigos científicos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

23. Se respondeu afirmativamente à questão anterior quais bases consulta?

.....

24. Usa dicionário eletrônico? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

25. Usa tradutores eletrônicos? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

26. **Como sabe que uma informação é de confiança? ***

.....

.....

.....

.....

.....

3. Necessidades e habilidades em comunicação

27. **Compartilha informações que encontra com sua rede de relacionamento da FAC?**

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

28. **Indique quais tipos de informação precisa receber para atuar na Rede FAC: ***

Marque todas que se aplicam.

- Documentos administrativos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos, etc)
- Agenda
- Notícias
- Outro:

29. Que informações da Rede FAC tem interesse em receber? *

Marque todas que se aplicam.

- Calendário de atividades acadêmicas
- Defesa TCC
- Defesa dissertação
- Defesa tese
- Inscrição de trabalhos em congressos (e similares)
- Inscrição para participação em congressos (e similares)
- Calendário de outras programações da FAC
- Calendário de seleção alunos
- Calendário de seleção professores
- Calendário de seleção servidores
- Informação acadêmica sobre matrícula
- Informação acadêmica para calouros
- Informação acadêmica sobre Pibic
- Informação acadêmica para formandos
- Informação sobre eventos na Faculdade
- Informação sobre eventos externos
- Informação sobre Congressos
- Informação sobre bolsas de estudos no Brasil
- Informação sobre bolsas de estudos no exterior
- Informação sobre projetos de extensão
- Outro:

30. **Que informações tem interesse em compartilhar com a Rede FAC? ***

Marque todas que se aplicam.

- Calendário de atividades acadêmicas
- Defesa TCC
- Defesa dissertação
- Defesa tese
- Inscrição de trabalhos em congressos (e similares)
- Inscrição para participação em congressos (e similares)
- Calendário de outras programações da FAC
- Calendário de seleção alunos
- Calendário de seleção professores
- Calendário de seleção servidores
- Informação acadêmica sobre matrícula
- Informação acadêmica para calouros
- Informação acadêmica sobre Pibic
- Informação acadêmica para formandos
- Informação sobre eventos na Faculdade
- Informação sobre eventos externos
- Informação sobre Congressos
- Informação sobre bolsas de estudos no Brasil
- Informação sobre bolsas de estudos no exterior
- Informação sobre projetos de extensão
- Outro:

III. Dados sobre as relações na rede FAC

31. **42. Marque de 0 a 3 sobre a necessidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso. ***

Marcar apenas uma oval por linha.

	0	1	2	3
Aluno Graduação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Jornalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Audiovisual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Publicidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Comunicação Organizacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação formando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação calouro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aluno Graduação visitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Pibic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Estagiário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação especial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação substituto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Jornalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Comunicação Organizacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Teorias e Técnicas da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesquisador associado Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Administrativo Graduação Secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Administrativo Graduação Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servidor Administrativo Graduação Apoio à Coordenação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Administrativo Graduação Financeiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Administrativo Graduação Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Fotografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Rádio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. **Que sugestões tem a dar para integrar a Rede Fac em ambientes digitais?**

.....

.....

.....

.....

.....

33. **Que contribuições tem a dar para os ambientes digitais da Rede FAC?**

.....

.....

.....

.....

.....



Rede FAC - professores

Esta pesquisa integra um conjunto de mecanismos de avaliação de nossa rede de alunos, professores e servidores da Faculdade de Comunicação – a Rede FAC. O objetivo é elaborar um plano de comunicação e de gestão da informação em nossa rede, disseminada em ambientes de diferentes mídias e plataformas digitais. Neste caso específico, aos professores de nossa instituição.

O questionário está dividido em três partes:

1. Dados demográficos, com informações que nos permitam compreender o contexto e perfil de nossa rede;
2. Levantamento de nossas competências, habilidades e necessidades no que diz respeito ao uso de ferramentas instrumentais e da informação e comunicação na Rede FAC;
3. Levantamento de nossos relacionamentos em rede, das expectativas e necessidades de interatividade na rede.

Não será divulgada qualquer informação que permita identificar individualmente os entrevistados.

Depois de apurados e organizados, os dados estarão disponíveis aos interessados.

*Obrigatório

I. Dados demográficos

1. **Nome completo ***

.....

2. **Idade ***

.....

3. **Sexo ***

Marque todas que se aplicam.

F

M

4. **Marque todas as opções em que você se encaixe como professor na Faculdade de Comunicação: * ***

Marque todas que se aplicam.

- Professor Graduação – efetivo
- Professor Graduação – substituto
- Professor Jornalismo
- Professor Audiovisual
- Professor Publicidade e Propaganda
- Professor Comunicação Organizacional
- Professor Pós-graduação
- Professor Pós – linha Jornalismo e Sociedade
- Professor Pós – linha Políticas de Comunicação e Cultura
- Professor Pós – linha Teorias e Técnicas da Comunicação
- Professor Pós – linha Imagem e Som
- membro do Conselho FAC

5. **Grau de Instrução ***

Marcar apenas uma oval.

- Doutor
- Mestre
- Graduado

II.Dados sobre uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), da Comunicação e da Informação em redes digitais

1. Necessidades e habilidades instrumentais

6. **Indique que equipamento(s) usa para se comunicar com grupos de pessoas e se informar pela internet. ***

Marque todas que se aplicam.

- Computador de mesa
- Notebook
- Tablet
- TV Digital
- Smartphone
- Outro:

7. **Indique o que utiliza para ministrar disciplinas na FAC: ***

Marque todas que se aplicam.

- Moodle
- InDesign
- Joomla
- Adobe Photoshop
- Adobe Premiere Pro
- Adobe Audition
- Youtube
- Sistemas administrativos da UnB (Sigra, Sipes, Sipat, Simar, Sitran, Matrícula Web, Siex)
- SPSS
- Sphinx
- SurveyMonkey
- Outro:

8. **Como aprende a utilizar equipamentos, programas e aplicativos? ***

Marque todas que se aplicam.

- Curso presencial
- Curso à distância
- Ajuda de amigos
- Uso de tutoriais
- Por conta própria
- Outro:

9. Como acessa a internet? *

Marque todas que se aplicam.

- Banda Larga
- 3G
- Outro:

10. Onde acessa a internet por mais tempo? *

Marque todas que se aplicam.

- Em casa
- Na FAC
- Outro:

11. Indique quais serviços utiliza para buscar informação em ambientes digitais *

Marque todas que se aplicam.

- Armazenadores de arquivos na nuvem (Google docs, Dropbox, iCloud, Flickr, YouTube)
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- Chats
- E-mail
- Mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram etc.)
- Navegadores (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etc.)
- Outro:

12. Indique o que utiliza para produção coletiva de documentos em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- editor de texto compartilhado na nuvem
- editor de planilha compartilhado na nuvem
- editor de slides compartilhado na nuvem
- não sei usar documentos compartilhados na nuvem
- Não produzo informação coletiva em rede na FAC
- Outro:

13. Indique o que utiliza para comunicação em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- grupo de e-mail
- grupo no Facebook
- grupo no whatsapp
- grupo no Moodle
- não participo de grupo
- Não utilizo ferramentas de comunicação em rede na FAC
- Outro:

14. Indique que softwares, apps e mídias sociais precisa aprender a utilizar para produção coletiva de documentos em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- editor de texto compartilhado na nuvem
- editor de planilha compartilhado na nuvem
- editor de slides compartilhado na nuvem
- Outro:

15. Indique que softwares, apps e mídias sociais precisa aprender a utilizar para comunicar-se em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- grupo de e-mail
- grupo no Facebook
- grupo no whatsapp
- grupo no Moodle
- Outro:

2. Necessidades e habilidades em informação

16. O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) nos meios digitais? *

Marque todas que se aplicam.

- Blogs
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- Jornais eletrônicos tradicionais
- Outro:

17. **O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) sobre a Universidade de Brasília e a Faculdade de Comunicação? ***

Marque todas que se aplicam.

- Portal UnB
- Portal FAC
- Portal da Pós-Graduação da FAC
- Campus Online
- Jornais eletrônicos tradicionais
- Mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram etc.)
- Outro:

18. **Utiliza programa ou app para receber/seguir notícias/informações (como RSS)? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

19. **Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por qual meio recebe atualização de notícias e informações?**

.....

20. **O que usa para obter informação científica (artigos científicos, por exemplo) nos meios digitais? ***

Marque todas que se aplicam.

- Biblioteca Online
- Blogs
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- Enciclopédias
- Repositórios (SciELO, Google Acadêmico etc.)
- Não busco informação científica nos meios digitais
- Outro:

21. **Quais bibliotecas, blogs, buscadores, enciclopédias ou repositórios utiliza para buscar informação especializada (artigo científico)?**

.....

22. Consulta base de dados de artigos científicos? **Marcar apenas uma oval.* Sim Não**23. Se respondeu afirmativamente à questão anterior, quais bases consulta?**

.....

24. Usa dicionário eletrônico? **Marcar apenas uma oval.* Sim Não**25. Usa tradutores eletrônicos? ****Marcar apenas uma oval.* Sim Não**26. Como sabe que uma informação é de confiança? ***

.....

.....

.....

.....

.....

3. Necessidades e habilidades em comunicação

27. Compartilha informações que encontra com sua rede de relacionamento da FAC? **Marcar apenas uma oval.* Sim Não

28. Indique quais tipos de informação precisa receber para atuar na Rede FAC: **Marque todas que se aplicam.*

- documentos administrativos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos etc.)
- agenda
- notícias
- Outro:

29. Que informações da Rede FAC tem interesse em receber? **Marque todas que se aplicam.*

- Calendário de atividades acadêmicas
- defesa TCC
- defesa dissertação
- defesa tese
- inscrição de trabalhos em congressos (e similares)
- inscrição para participação em congressos (e similares)
- Calendário de outras programações da FAC
- Calendário de seleção alunos
- Calendário de seleção professores
- Calendário de seleção servidores
- Informação acadêmica sobre matrícula
- Informação acadêmica para calouros
- Informação acadêmica sobre Pibic
- Informação acadêmica para formandos
- Informação sobre eventos na Faculdade
- Informação sobre eventos externos
- Informação sobre Congressos
- Informação sobre bolsas de estudos no Brasil
- Informação sobre bolsas de estudos no exterior
- Informação sobre projetos de extensão
- Outro:

30. Que informações tem interesse em compartilhar com a Rede FAC? *

Marque todas que se aplicam.

- Calendário de atividades acadêmicas
- defesa TCC
- defesa dissertação
- defesa tese
- inscrição de trabalhos em congressos (e similares)
- inscrição para participação em congressos (e similares)
- Calendário de outras programações da FAC
- Calendário de seleção alunos
- Calendário de seleção professores
- Calendário de seleção servidores
- Informação acadêmica sobre matrícula
- Informação acadêmica para calouros
- Informação acadêmica sobre Pibic
- Informação acadêmica para formandos
- Informação sobre eventos na Faculdade
- Informação sobre eventos externos
- Informação sobre Congressos
- Informação sobre bolsas de estudos no Brasil
- Informação sobre bolsas de estudos no exterior
- Informação sobre projetos de extensão
- Outro:

III. Dados sobre as relações na rede FAC

31. Indique a intensidade de compartilhamento de informação com os integrantes da Rede FAC. Marque zero para nenhum contato; 1, para pouco contato; 2, para médio contato e 3, para contato intenso. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	0	1	2	3
Aluno Graduação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Jornalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Audiovisual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Publicidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Comunicação Organizacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação formando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação calouro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aluno Graduação visitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Pibic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Estagiário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação especial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação efetivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação substituto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Jornalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Comunicação Organizacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Teorias e Técnicas da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesquisador associado Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servidor administrativo Graduação Apoio à Coordenação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Financeiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Fotografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Rádio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Que sugestões tem a dar para integrar a Rede Fac em ambientes digitais?

.....

.....

.....

.....

.....

33. Que contribuições tem a dar para os ambientes digitais da Rede FAC?

.....

.....

.....

.....

.....



Rede FAC – Servidores

Esta pesquisa integra um conjunto que mecanismos de avaliação de nossa rede de alunos, professores e servidores da Faculdade de Comunicação – a Rede FAC. O objetivo é elaborar um plano de comunicação e de gestão da informação em nossa rede, disseminada em diferentes mídias e plataformas digitais. Neste caso específico, as questões são dirigidas aos servidores de nossa instituição.

O questionário está dividido em três partes:

1. Dados demográficos, com informações que nos permitam compreender o contexto e perfil de nossa rede;
2. Levantamento de nossas competências, habilidades e necessidades no que diz respeito ao uso de ferramentas instrumentais e da informação e comunicação na Rede FAC;
3. Levantamento de nossos relacionamentos em rede, das expectativas e necessidades de interatividade na rede.

Não será divulgada qualquer informação que permita identificar individualmente os entrevistados. Depois de apurados e organizados, os dados estarão disponíveis aos interessados.

***Obrigatório**

I. Dados demográficos

1. **Nome completo ***

.....

2. **Idade ***

.....

3. **Sexo ***

Marcar apenas uma oval.

F

M

4. Marque todas as opções em que você se encaixe como servidor na Faculdade de Comunicação: *

Marque todas que se aplicam.

- Servidor Administrativo Graduação
- Servidor Administrativo Graduação Secretaria
- Servidor Administrativo Graduação Atendimento
- Servidor Administrativo Graduação Apoio a Coordenação
- Servidor Administrativo Graduação Financeiros
- Servidor Administrativo Graduação Recursos Humanos
- Servidor Administrativo Pós-Graduação
- Servidor Laboratórios
- Servidor Laboratórios TIC
- Servidor Laboratórios Técnica
- Servidor Laboratórios Fotografia
- Servidor Laboratórios Audiovisual
- Servidor Laboratórios Rádio
- Servidor Serviços
- Servidor Serviços limpeza
- Servidor Serviços segurança
- Servidor Serviços portaria
- Servidor Serviços café
- Membro do Conselho da FAC
- Bolsistas

5. Grau de instrução *

Marcar apenas uma oval.

- Doutor
- Mestre
- Graduado
- Ensino Médio
- Ensino Fundamental

Rede FAC – Servidores

II.Dados sobre uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), da Comunicação e da Informação em redes digitais

1. Necessidades e habilidades instrumentais

6. Indique que equipamento(s) usa para se comunicar com grupos de pessoas e se informar pela internet. *

Marque todas que se aplicam.

- Computador de mesa
- Notebook
- Tablet
- TV Digital
- Smartphone
- Outro:

7. Indique que programas, aplicativos e mídias sociais utiliza nas áreas em que atua na FAC *

Marque todas que se aplicam.

- Moodle
- InDesign
- Joomla
- Photoshop
- Adobe Premiere Pro
- Adobe Audition
- Youtube
- Sistemas administrativos da UnB (Sigra, Sipes, Sipat, Simar, Sitran, Matrícula Web, Siex)
- SPSS
- Sphinx
- SurveyMonkey
- Outro:

8. Indique como aprende a utilizar equipamentos, programas, aplicativos e mídias sociais *

Marque todas que se aplicam.

- Faz curso presencial
- Faz curso à distância
- Ajuda de amigos
- Uso de tutoriais
- Por conta própria
- Outro:

9. Como acessa a internet *

Marque todas que se aplicam.

- Banda larga
- 3G
- Outro:

10. Onde acessa a internet (pode marcar mais de uma opção) *

Marque todas que se aplicam.

- Em casa
- Na FAC
- Outro:

11. Indique o que utiliza para buscar informação em ambientes digitais *

Marque todas que se aplicam.

- armazenadores de arquivos na nuvem (Google Docs, Dropbox, iCloud, Flickr, YouTube)
- buscadores (Google, Yahoo, Baidu, Microsoft etc.)
- chats
- e-mail
- mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram etc.)
- navegadores (Google Chrome, Mozilla, Firefox, Safari etc.)
- Outro:

12. Indique o que utiliza para a produção coletiva de informação na Rede FAC *

Marque todas que se aplicam.

- editor de texto compartilhado na nuvem
- editor de planilha compartilhado na nuvem
- editor de slides compartilhado na nuvem
- não sei usar documentos compartilhados na nuvem
- Não utilizo ferramentas de comunicação em rede na FAC
- Outro:

13. Indique o que utiliza para comunicação em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- grupo de e-mail
- grupo no Facebook
- grupo no whatsapp
- grupo no Moodle
- não participo de grupo
- Não utilizo ferramentas de comunicação em rede na FAC
- Outro:

14. Indique o que precisa aprender a utilizar para produção coletiva de documentos em rede na FAC: *

Marque todas que se aplicam.

- editor de texto compartilhado na nuvem
- editor de planilha compartilhado na nuvem
- editor de slides compartilhado na nuvem
- Outro:

15. Indique o que precisa aprender a utilizar para comunicar-se em rede: *

Marque todas que se aplicam.

- grupo de e-mail
- grupo no Facebook
- grupo no whatsapp
- grupo no Moodle
- Outro:

2. Necessidades e habilidades em informação

16. O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) nos meios digitais? *

Marque todas que se aplicam.

- Blogs
- Buscadores (Google, Yahoo, Bing etc.)
- jornais eletrônicos tradicionais
- Outro:

17. O que usa para obter informação não especializada (notícias, por exemplo) sobre a Universidade de Brasília e a Faculdade de Comunicação? *

Marque todas que se aplicam.

- Portal da UnB
- Portal da FAC
- Portal da Pós-Graduação da FAC
- Campus Online
- jornais eletrônicos tradicionais
- Mídias sociais (Facebook, LinkedIn, Instagram etc)
- Outro:

18. Utiliza programa ou app para receber/seguir notícias/informações (como RSS)? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

19. Se respondeu afirmativamente à questão anterior, por qual meio recebe atualização de notícias e informações?

.....

.....

.....

.....

.....

20. O que usa para obter informação especializada (artigos científicos) nos meios digitais? *

Marque todas que se aplicam.

- biblioteca on line
- blogs
- buscadores
- enciclopédias
- repositórios
- não busco informação científica nos meios digitais
- Outro:

21. **Quais bibliotecas, blogs, buscadores, enciclopédias ou repositórios utiliza para buscar informação especializada (artigo científico)?**

.....

.....

.....

.....

.....

22. **Consulta base de dados de artigos científicos? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

23. **Se respondeu afirmativamente à questão anterior quais bases consulta?**

.....

.....

.....

.....

.....

24. **Usa dicionários eletrônicos? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

25. **Usa tradutores eletrônicos? ***

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

26. **Como sabe que uma informação é de confiança? ***

.....

.....

.....

.....

.....

3. Necessidades e habilidades em comunicação

27. **Compartilha informações que encontra com sua rede de relacionamentos? ***

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

28. **Indique quais tipos de informação precisa receber para atuar na Rede FAC? ***

Marque todas que se aplicam.

documentos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos etc.)

notícias

agenda

29. **Que informações da Rede FAC tem interessa em receber? ***

Marque todas que se aplicam.

Calendário de atividades acadêmicas

defesa TCC

defesa dissertação

defesa tese

inscrição de trabalhos em congressos (e similares)

inscrição para participação em congressos (e similares)

Calendário de outras programações da FAC

Calendário de seleção alunos

Calendário de seleção professores

Calendário de seleção servidores

Informação acadêmica sobre matrícula

Informação acadêmica para calouros

Informação acadêmica sobre Pibic

Informação acadêmica para formandos

Informação sobre eventos na Faculdade

Informação sobre eventos externos

Informação sobre Congressos

Informação sobre bolsas de estudos no Brasil

Informação sobre bolsas de estudos no exterior

Informação sobre projetos de extensão

Outro:

30. **Que informações tem interessa em compartilhar com a Rede FAC? ***

Marque todas que se aplicam.

- Calendário de atividades acadêmicas
- defesa TCC
- defesa dissertação
- defesa tese
- inscrição de trabalhos em congressos (e similares)
- inscrição para participação em congressos (e similares)
- Calendário de outras programações da FAC
- Calendário de seleção alunos
- Calendário de seleção professores
- Calendário de seleção servidores
- Informação acadêmica sobre matrícula
- Informação acadêmica para calouros
- Informação acadêmica sobre Pibic
- Informação acadêmica para formandos
- Informação sobre eventos na Faculdade
- Informação sobre eventos externos
- Informação sobre Congressos
- Informação sobre bolsas de estudos no Brasil
- Informação sobre bolsas de estudos no exterior
- Informação sobre projetos de extensão
- Outro:

III. Dados sobre as relações na rede FAC

31. **Indique a intensidade de compartilhamento de informação com os integrantes da Rede FAC. Marque 0 (zero) para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso. ***

Marcar apenas uma oval por linha.

	0	1	2	3
Aluno Graduação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Jornalismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Audiovisual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Publicidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação Comunicação Organizacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação formando	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aluno Graduação calouro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aluno Graduação visitante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Pibic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Estagiário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Graduação Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação mestrado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Teorias e Tecnologias da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação doutorado Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluno Pós-Graduação especial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação substituto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Jornalismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Graduação Comunicação Organizacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Jornalismo e Sociedade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Políticas de Comunicação e Cultura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Teorias e Técnicas da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professor Pós-Graduação Imagem e Som	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pesquisador associado Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Atendimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Servidor administrativo Graduação Apoio à Coordenação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Financeiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Graduação Recursos Humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor administrativo Pós- Graduação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Fotografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Audiovisual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Laboratórios Rádio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços limpeza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços segurança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor Serviços café	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servidor bolsista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. Que sugestões tem a dar para integrar a Rede FAC em ambientes digitais?

.....

.....

.....

.....

.....

33. Que contribuições tem a dar para os ambientes digitais da Rede FAC?

.....

.....

.....

.....

.....



10 respostas

[Visualizar todas as respostas](#) [Publicar análise](#)

Resumo

I. Dados demográficos

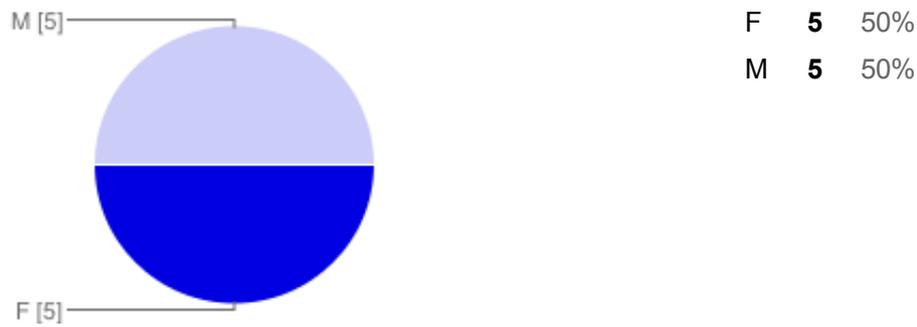
1. Nome completo

- [Redacted]

2. Idade

- 37
- 40
- 58
- 55
- 63
- 60
- 49
- 46
- 51

3. Sexo



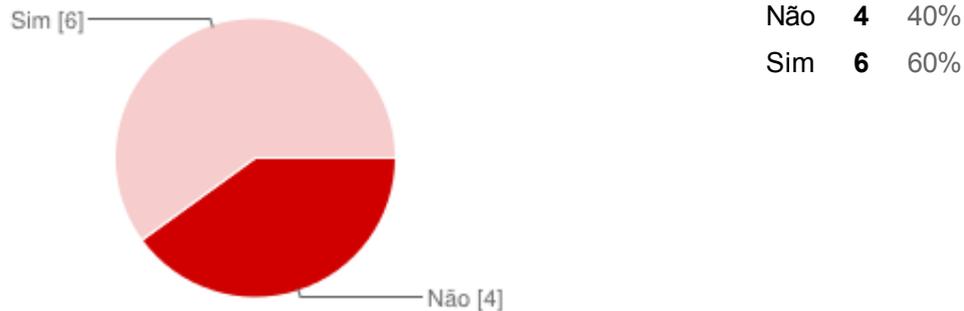
4. Indique a coordenação sob sua responsabilidade



Direção	2	20%
Graduação Diurno	1	10%
Graduação Noturno – Comunicação Organizacional	0	0%
Departamento de Jornalismo	0	0%
Departamento de Publicidade e Audiovisual	1	10%
Pós-Graduação	1	10%
Pós-Graduação Linha Jornalismo e Sociedade	0	0%
Pós-Graduação Linha Políticas de Comunicação e Cultura	1	10%
Pós-Graduação Linha Teorias e Tecnologias da Comunicação	0	0%
Pós-Graduação Linha Imagem e Som	1	10%

Projetos Experimentais	2	20%
Laboratórios	1	10%
Extensão	1	10%
Centro de Produção de Notícias	0	0%
Centro de Documentação	1	10%

5. Coordena equipe?



6. Se respondeu sim à questão anterior, indique quantas pessoas tem na equipe:

2

14

06

45

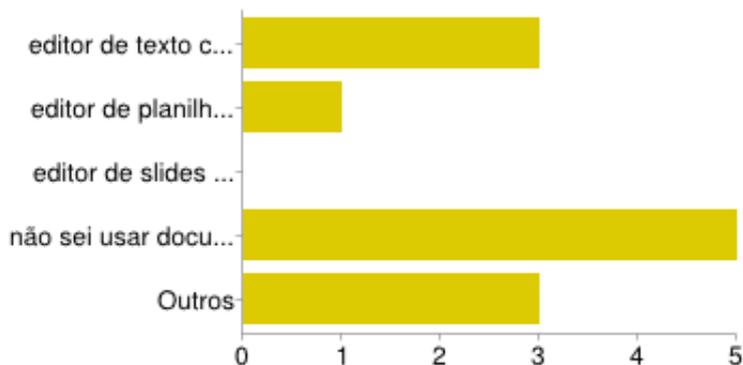
8 professores, 50 alunos de pós, grupo de pesquisa com q

Rede FAC – Coordenadores

II.Dados sobre uso das Tecnologias de Informação e de Comunicação (TICs), da Comunicação e da Informação em redes digitais

1. Necessidades e habilidades instrumentais

7. Indique softwares, apps e mídias sociais que utiliza para produção coletiva de informação desta Coordenação para a Rede FAC:



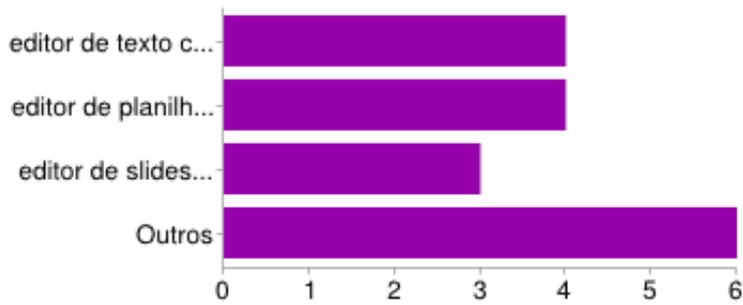
editor de texto compartilhado na nuvem	3	30%
editor de planilha compartilhado na nuvem	1	10%
editor de slides compartilhado na nuvem	0	0%
não sei usar documentos compartilhados na nuvem	5	50%
Outros	3	30%

8. Indique programas, apps e mídias sociais que utiliza para comunicação de informação na Rede FAC:



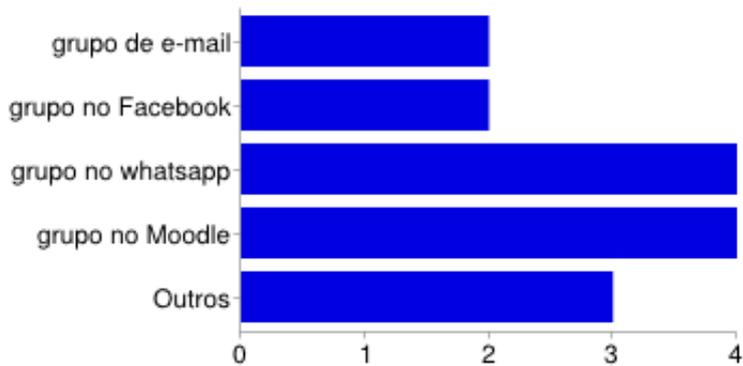
grupo de e-mail	8	80%
grupo no Facebook	4	40%
grupo no whatsapp	2	20%
grupo no Moodle	1	10%
não participo de grupo	1	10%
Outros	2	20%

9. Indique programas, apps e mídias sociais que precisa aprender a utilizar para produção coletiva de informação em rede:



editor de texto compartilhado na nuvem	4	40%
editor de planilha compartilhado na nuvem	4	40%
editor de slides compartilhado na nuvem	3	30%
Outros	6	60%

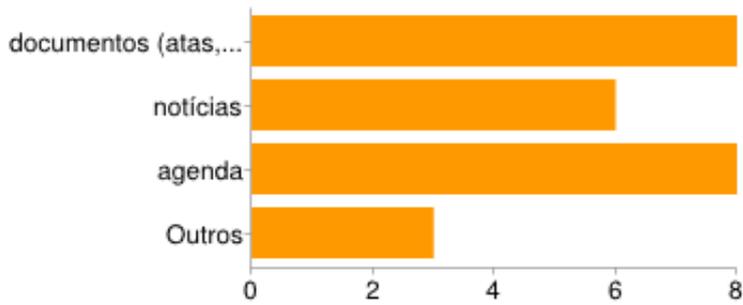
10. Indique que programas, apps e mídias sociais precisa aprender a utilizar para comunicar-se em rede:



grupo de e-mail	2	20%
grupo no Facebook	2	20%
grupo no whatsapp	4	40%
grupo no Moodle	4	40%
Outros	3	30%

2. Necessidades e habilidades em informação e comunicação

11. Indique quais tipos de informação precisa receber para atuar na Coordenação:



documentos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos etc.)	8	80%
notícias	6	60%
agenda	8	80%
Outros	3	30%

12. Indique de quais fontes recebe essas informações:

Administração superior da UnB (reitoria, decanatos e outros), institutos, faculdades, departamentos, outros órgãos governamentais externos à UnB, organizações privadas, representações sindicais e estudantis, notícias da mídia em geral.

Dos responsáveis diretos dos laboratórios. Geralmente funcionários e terceirizados.

Secretaria da Pós, Secretaria da FAC

FAC, DEX

direção da FAC, secretarias da FAC, decanatos.

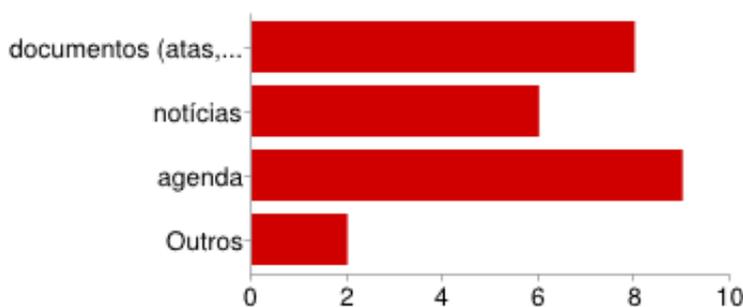
Lista de emails e avisos de revistas digitais acadêmicas.

Webmail da UnB

Secretaria da FAC

do próprios professores, pesquisadores, alunos e membros da rede/equipe

13. Indique quais tipos de informação precisa tornar públicas para atuar na Coordenação:



documentos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos etc.)	8	80%
notícias	6	60%
agenda	9	90%
Outros	2	20%

14. Indique para quem precisa comunicar as informações de sua Coordenação:

Direção , coordenadores professores funcionários e alunos.

Alunos e professores

PROFESSORES, ALUNOS, FUNCIONÁRIOS

Para os demais professores do departamento.

Professores e alunos da FAC

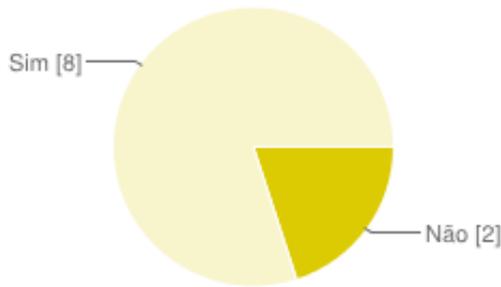
Administração superior da UnB (reitoria, decanatos e outros), institutos, faculdades, departamentos, outros órgãos governamentais externos à UnB, organizações privadas, representações sindicais e estudantis, estudantes, professores e funcionários da FAC

Estudantes de graduação e professores.

Professores em Geral Professores orientadores Alunos matriculados nas disciplinas Pré-Projeto e Projeto Experimental

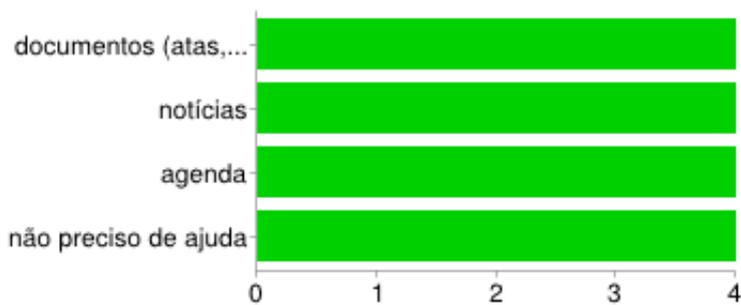
próprios professores, pesquisadores, alunos e membros da reda/equipe

15. Produz a própria informação a ser publicada?



Não	2	20%
Sim	8	80%

16. Para que tipo de informação precisa de ajuda na redação?



documentos (atas, leis, normas, relatórios, orçamentos etc.)	4	40%
notícias	4	40%
agenda	4	40%
não preciso de ajuda	4	40%

17. Que informações da Rede FAC interessam à área sob sua responsabilidade? (pode marcar mais de uma opção)



Calendário de atividades acadêmicas	9	90%
defesa TCC	6	60%
defesa dissertação	6	60%
defesa tese	6	60%
inscrição de trabalhos em congressos (e similares)	6	60%
inscrição para participação em congressos (e similares)	6	60%
Calendário de outras programações da FAC	5	50%
Calendário de seleção alunos	4	40%
Calendário de seleção professores	3	30%
Calendário de seleção servidores	2	20%

Informação acadêmica sobre matrícula	2	20%
Informação acadêmica para calouros	3	30%
Informação acadêmica sobre Pibic	5	50%
Informação acadêmica para formandos	3	30%
Informação sobre eventos na Faculdade	7	70%
Informação sobre eventos externos	5	50%
Informação sobre Congressos	6	60%
Informação sobre bolsas de estudos no Brasil	5	50%
Informação sobre bolsas de estudos no exterior	5	50%
Informação sobre projetos de extensão	4	40%
Outros	2	20%

18. Quais documentos precisa publicar no portal por obrigação legal?

Nenhum

textos para aula, informações para pesquisadores, professores e alunos da pós...

Não há, mas é interessante que uma série de informações e documentos sejam publicados no portal.

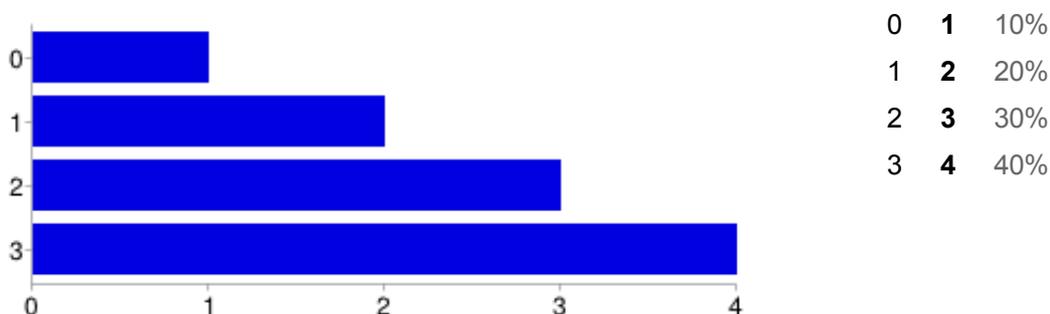
Normas, agenda.

Ementas das disciplinas (Graduação e Pós), Calendário da Pós Graduação, Calendário de defesas, Calendário de Projetos Experimentais, Termo de Compromisso de Formandos, Regimento da Pós.

Rede FAC – Coordenadores

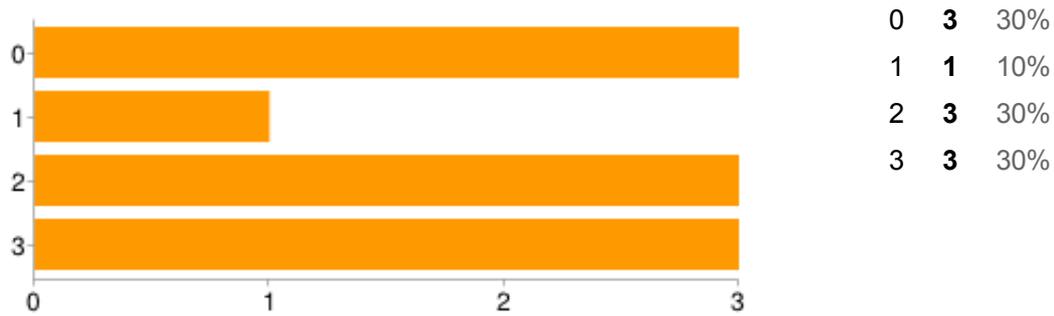
III. Dados sobre as relações na rede FAC

Aluno Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]

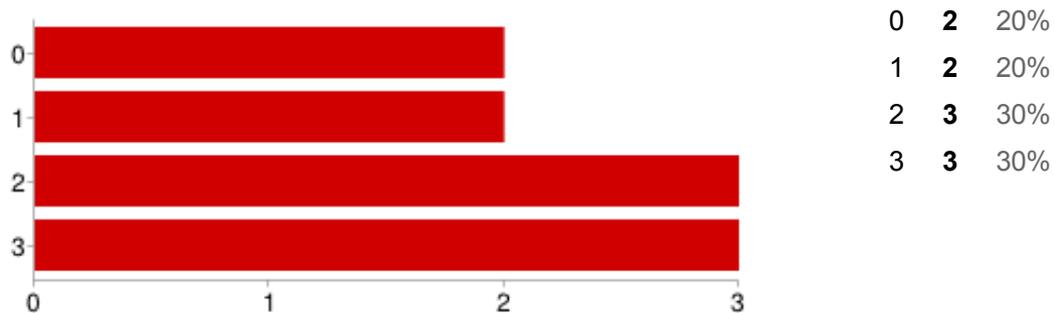


Aluno Graduação Jornalismo [19. Indique a intensidade de troca de

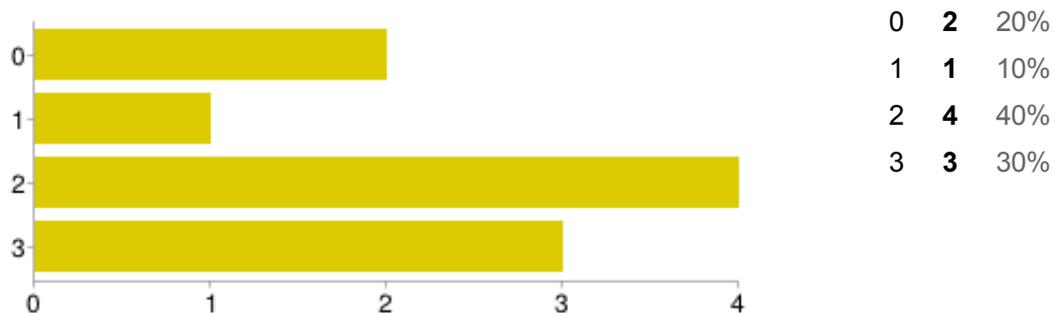
informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



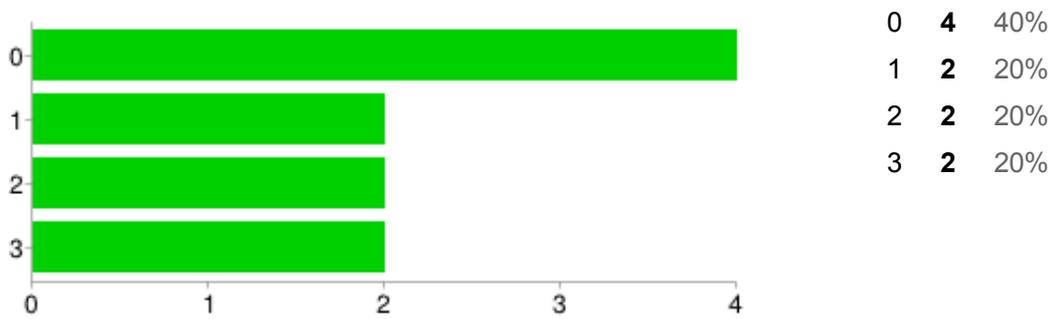
Aluno Graduação Audiovisual [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



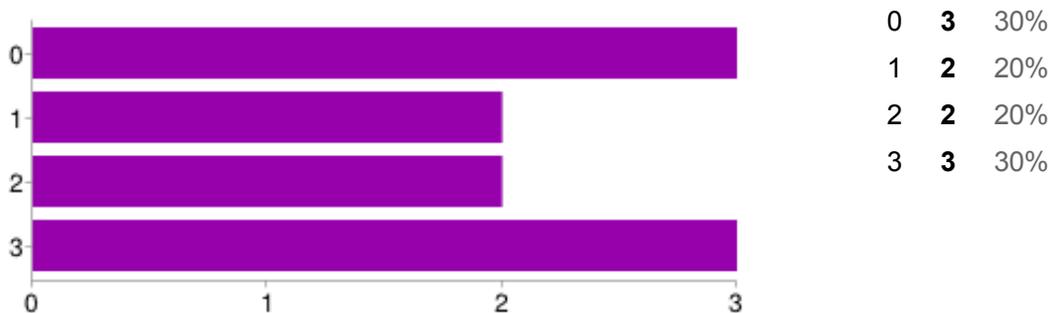
Aluno Graduação Publicidade [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



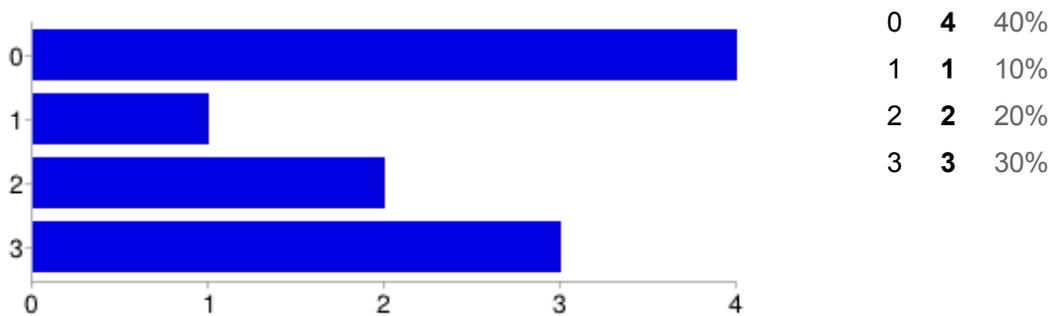
Aluno Graduação Comunicação Organizacional [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



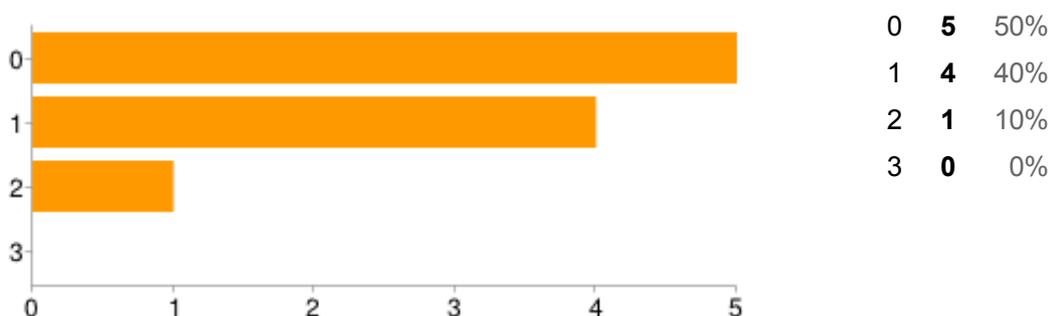
Aluno Graduação formando [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



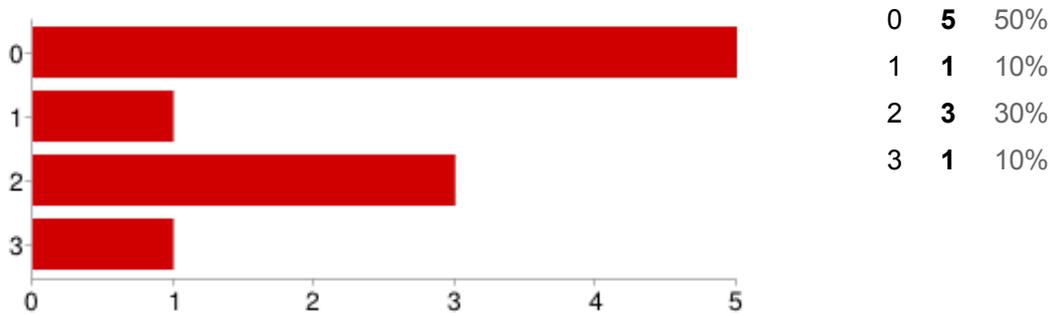
Aluno Graduação calouro [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



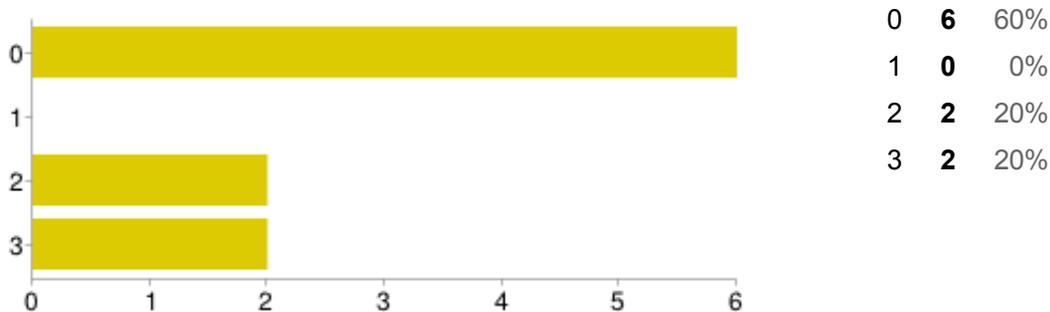
Aluno Graduação visitante [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



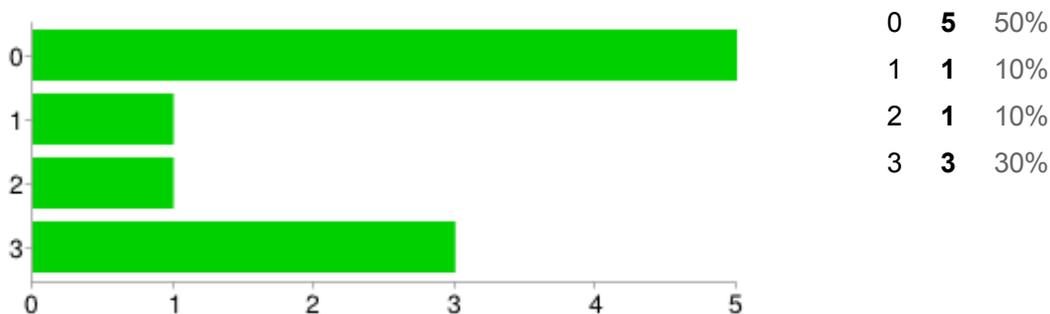
Aluno Graduação bolsista [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



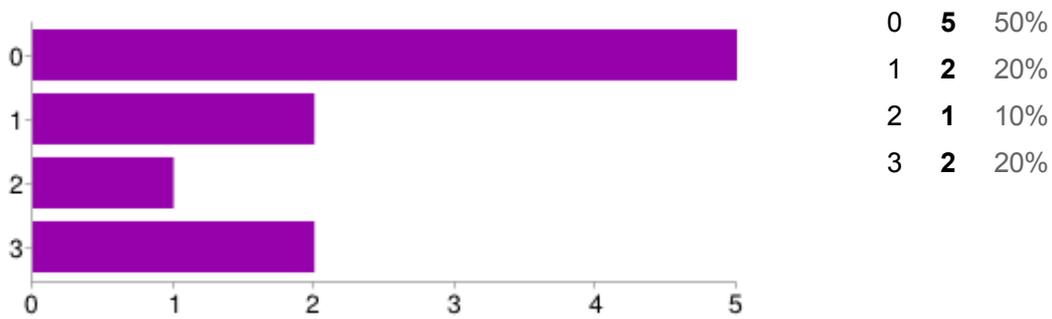
Aluno Graduação Pibic [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



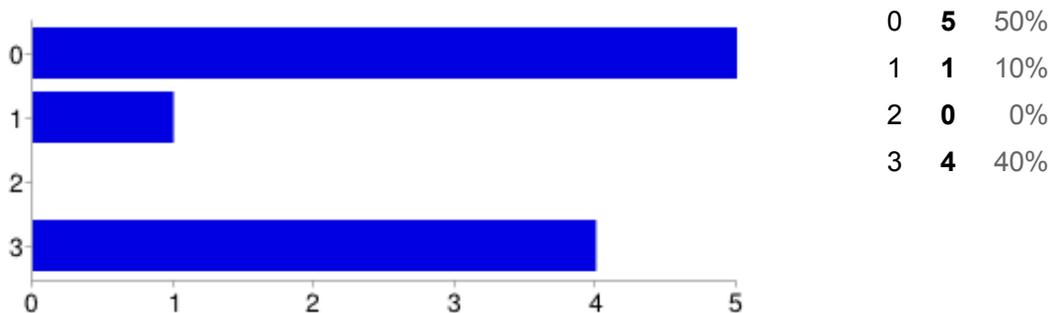
Aluno Graduação Estagiário [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



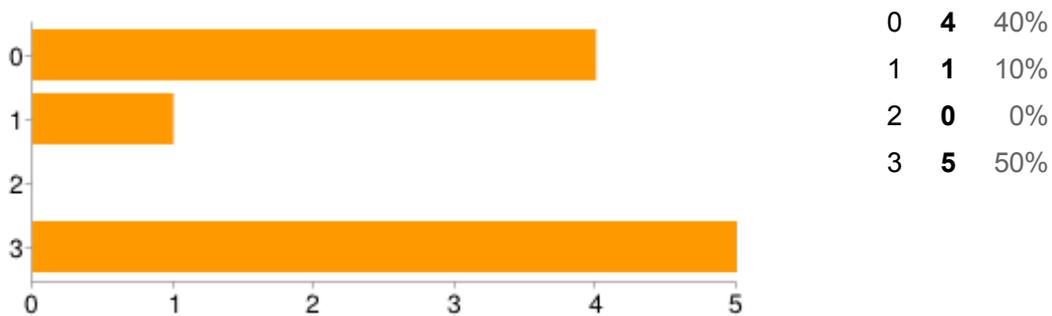
Aluno Graduação Monitor [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



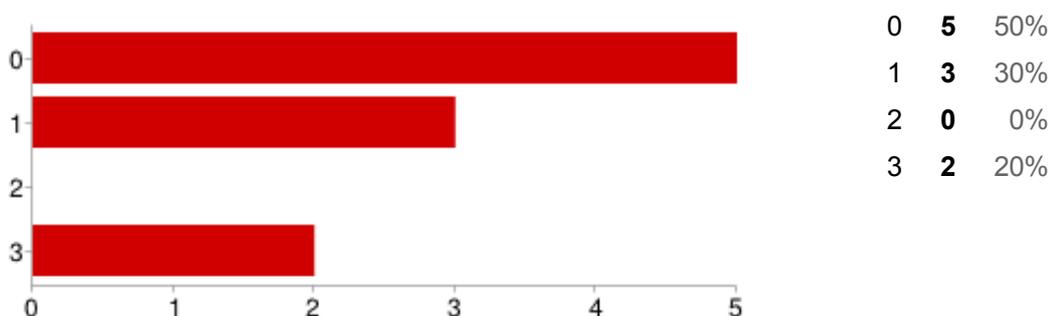
Aluno Pós-Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



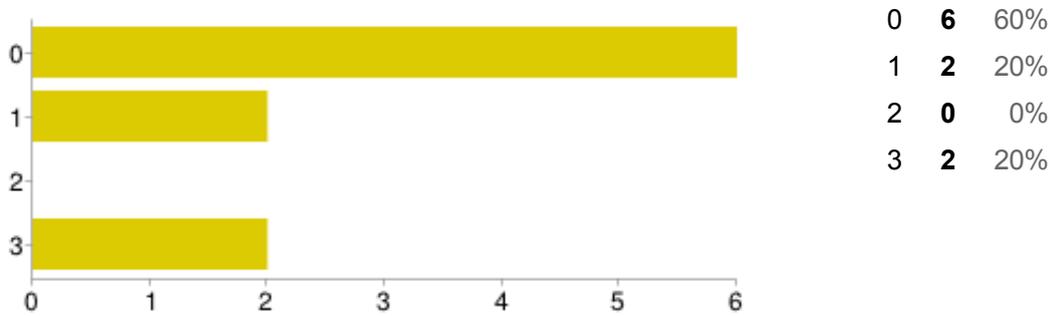
Aluno Pós-Graduação mestrado [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



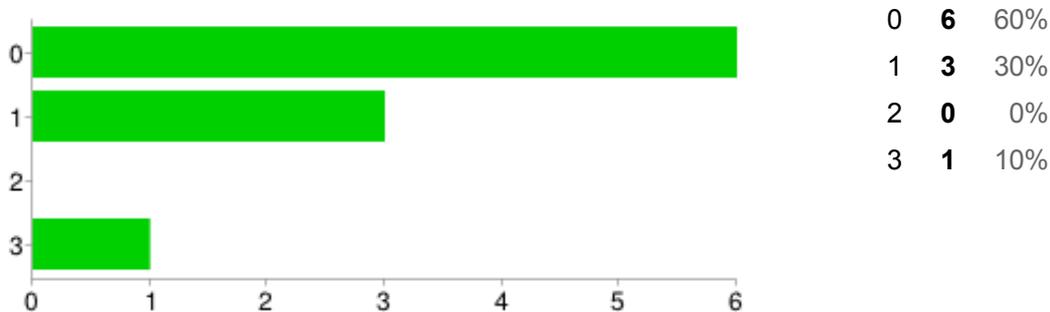
Aluno Pós-Graduação mestrado Jornalismo e Sociedade [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



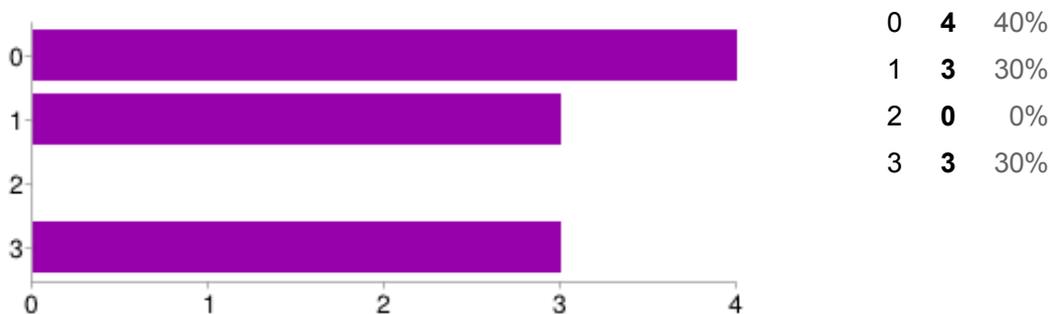
Aluno Pós-Graduação mestrado Políticas de Comunicação e Cultura [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



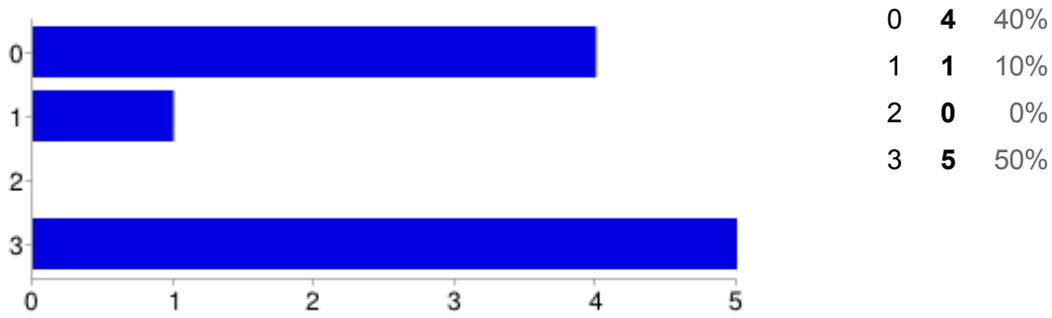
Aluno Pós-Graduação mestrado Teorias e Tecnologias da Comunicação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



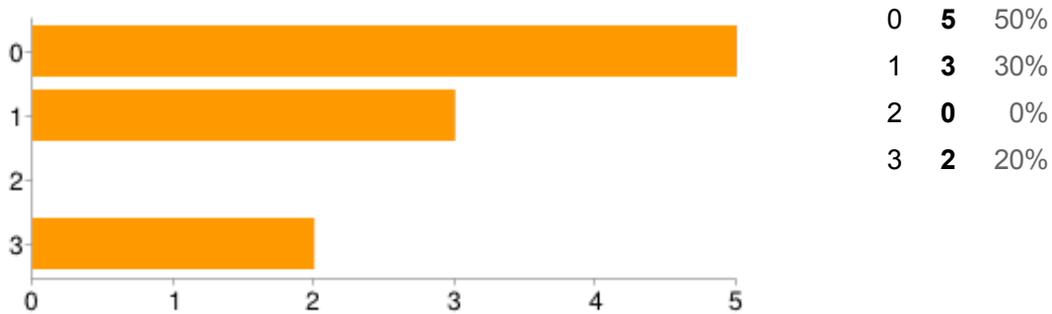
Aluno Pós-Graduação mestrado Imagem e Som [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



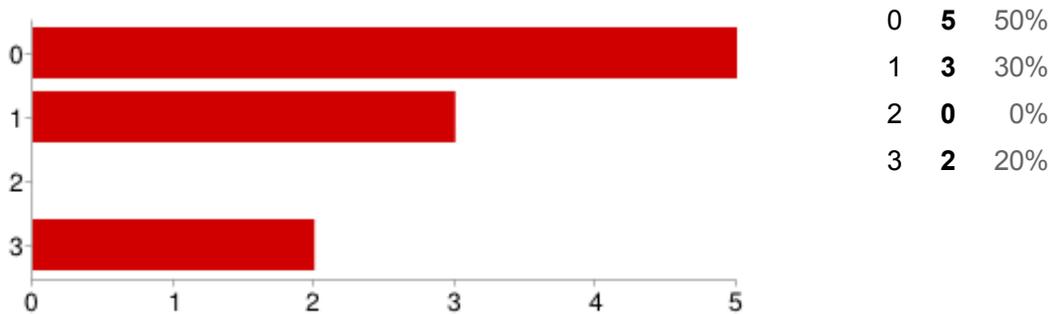
Aluno Pós-Graduação doutorado [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



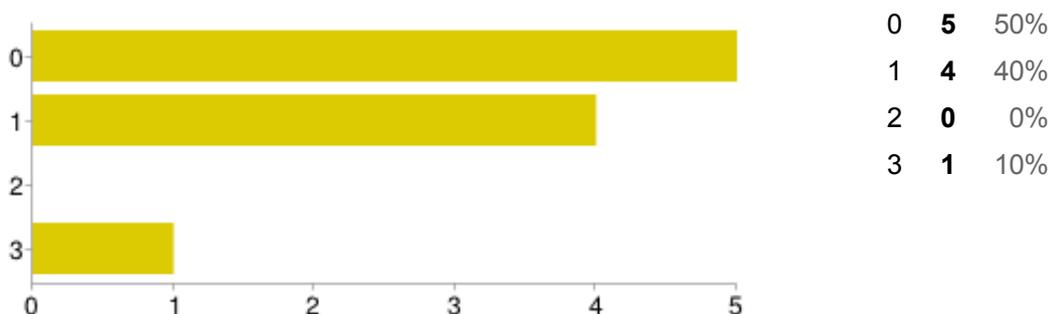
Aluno Pós-Graduação doutorado Jornalismo e Sociedade [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



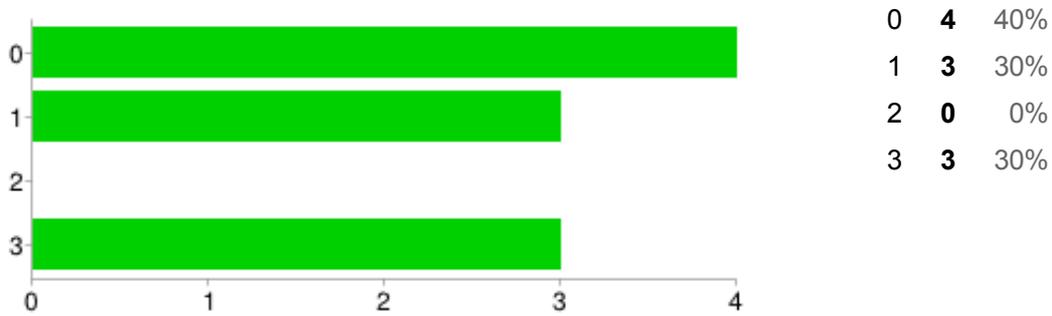
Aluno Pós-Graduação doutorado Políticas de Comunicação e Cultura [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



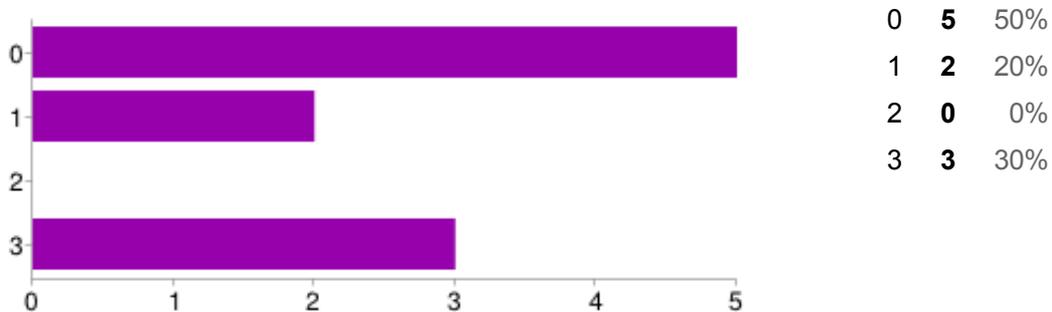
Aluno Pós-Graduação doutorado Teorias e Tecnologias da Comunicação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



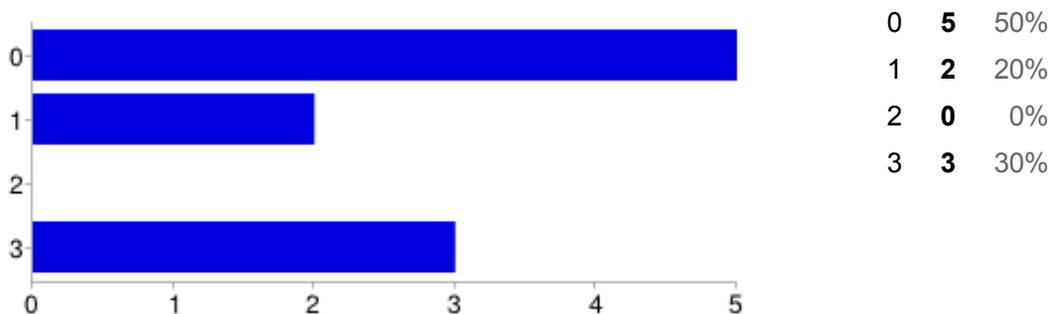
Aluno Pós-Graduação doutorado Imagem e Som [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



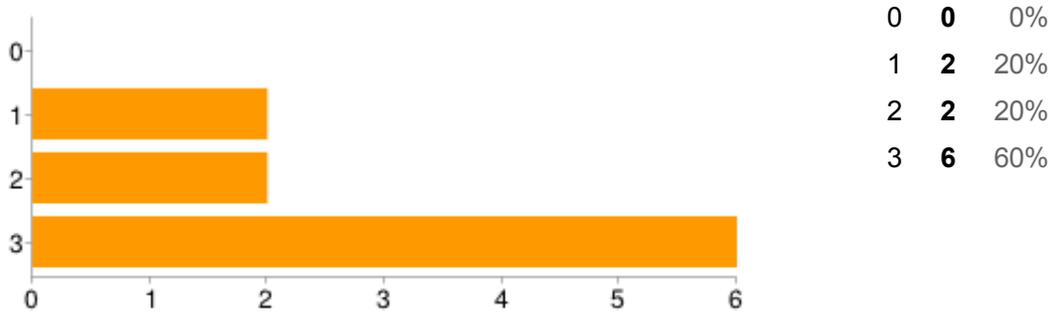
Aluno Pós-Graduação bolsista [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



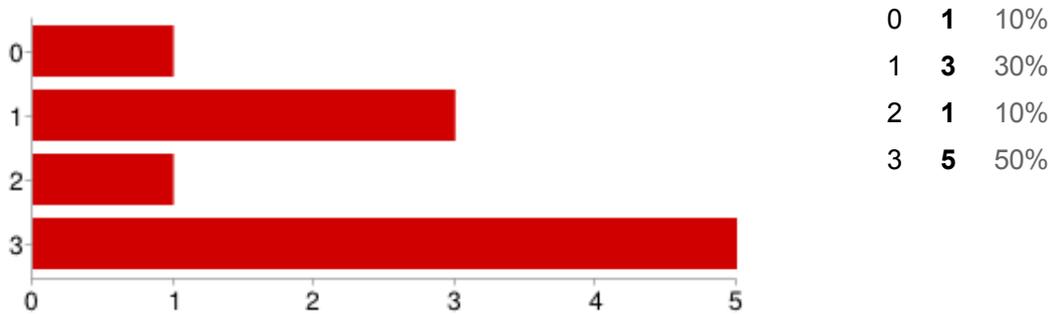
Aluno Pós-Graduação especial [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



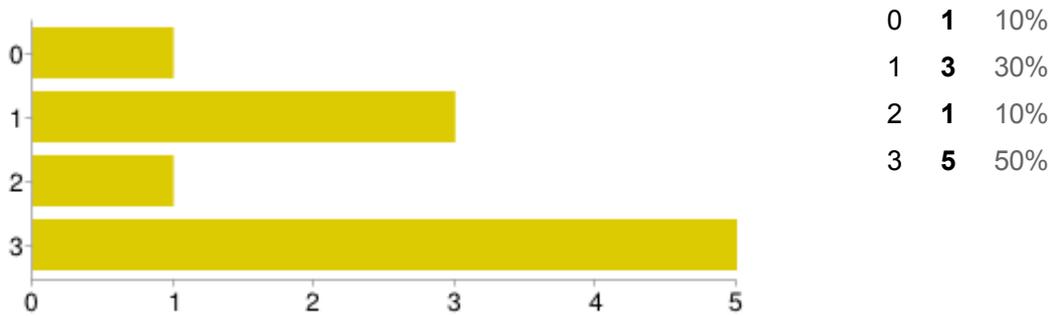
Professor Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



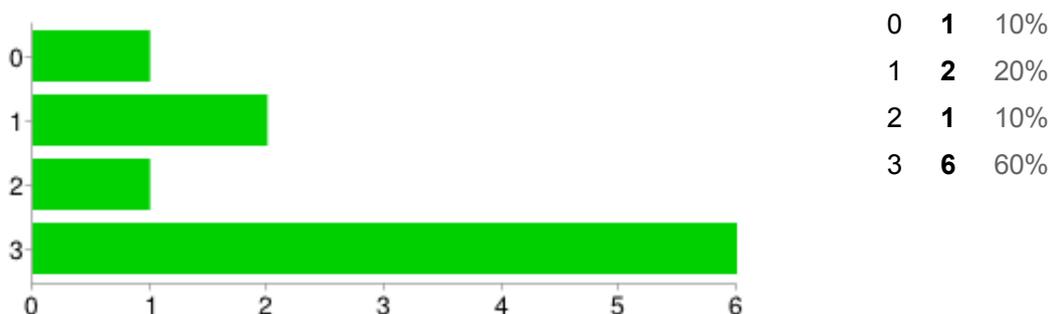
Professor Graduação substituto [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



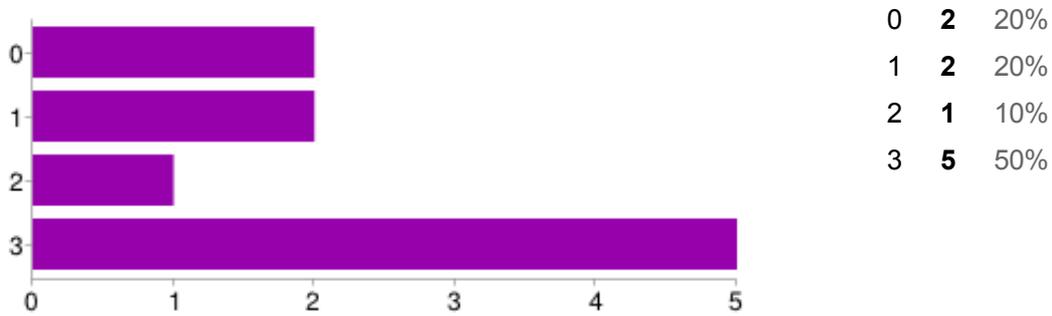
Professor Graduação Jornalismo [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



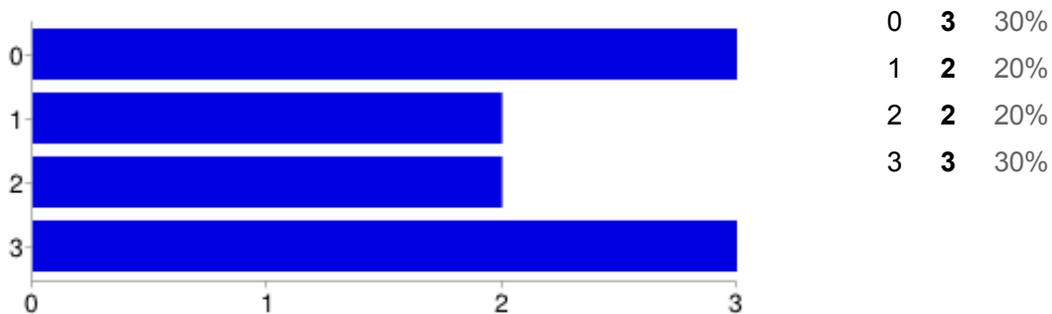
Professor Graduação Audiovisual [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



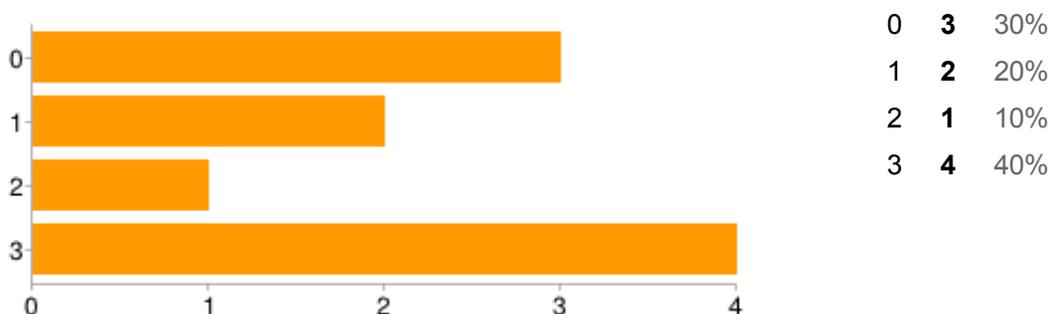
Professor Graduação Publicidade [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



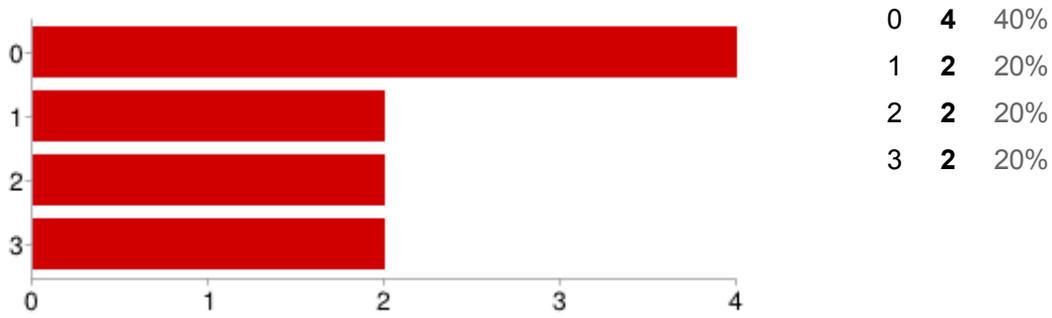
Professor Graduação Comunicação Organizacional [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



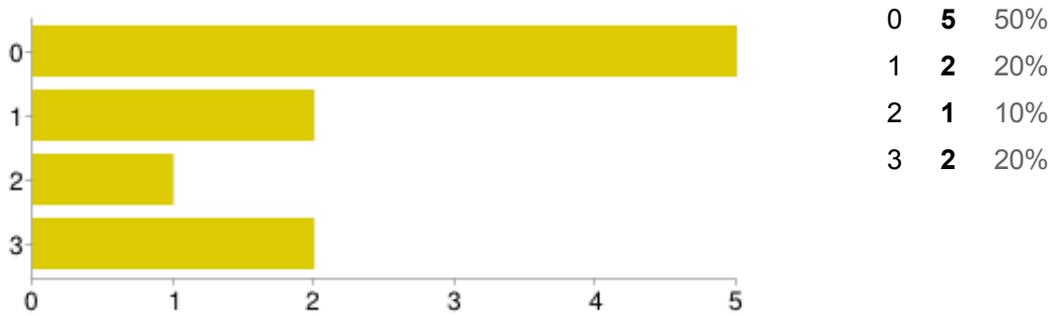
Professor Pós-Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



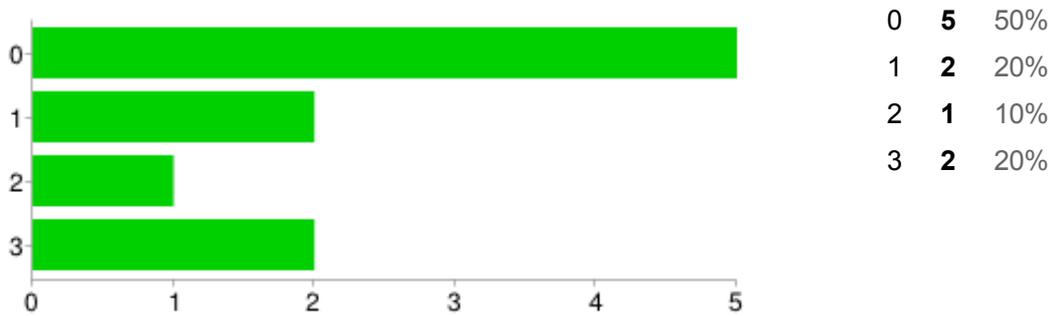
Professor Pós-Graduação Jornalismo e Sociedade [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



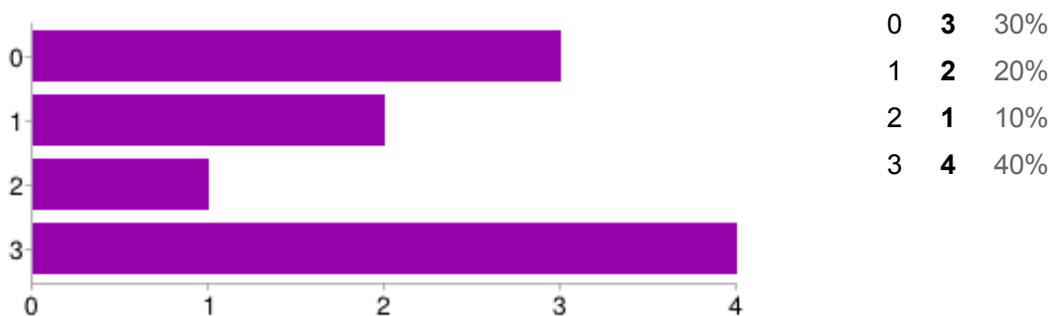
Professor Pós-Graduação Políticas de Comunicação e Cultura [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



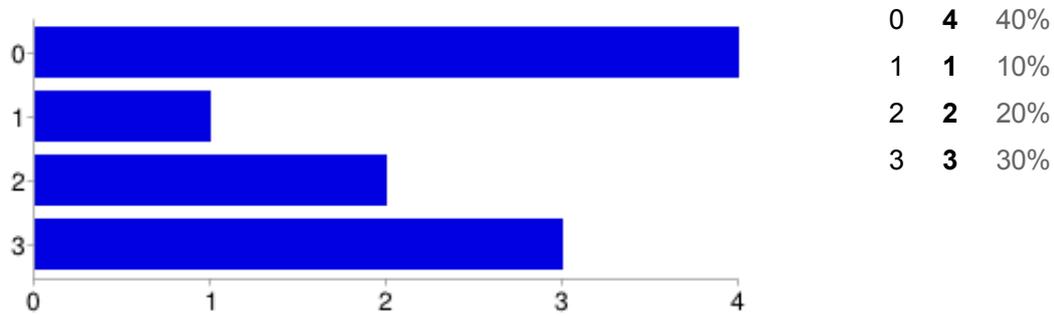
Professor Pós-Graduação Teorias e Técnicas da Comunicação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



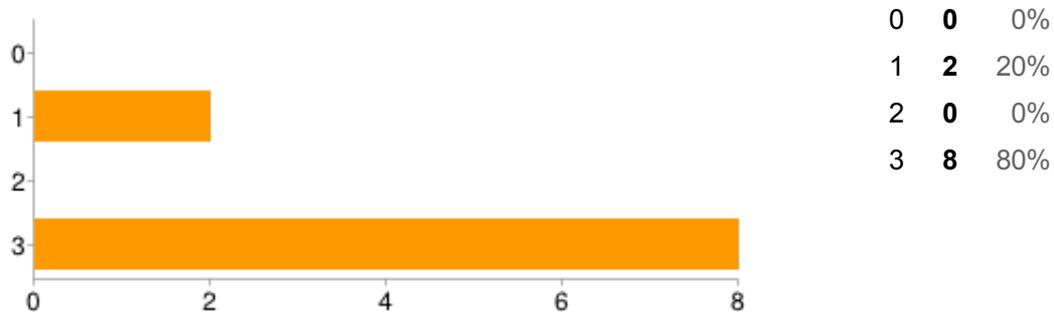
Professor Pós-Graduação Imagem e Som [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



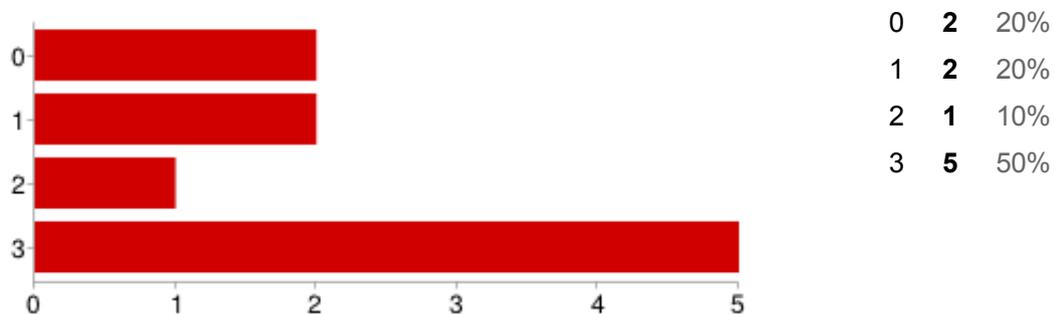
Pesquisador associado Pós-Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



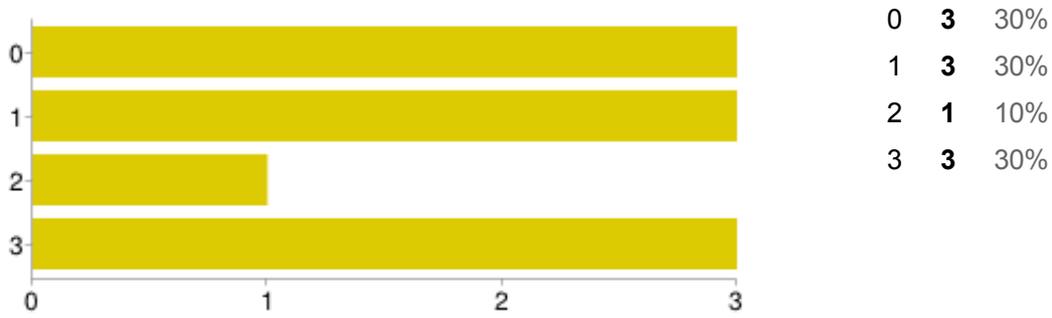
Servidor administrativo Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



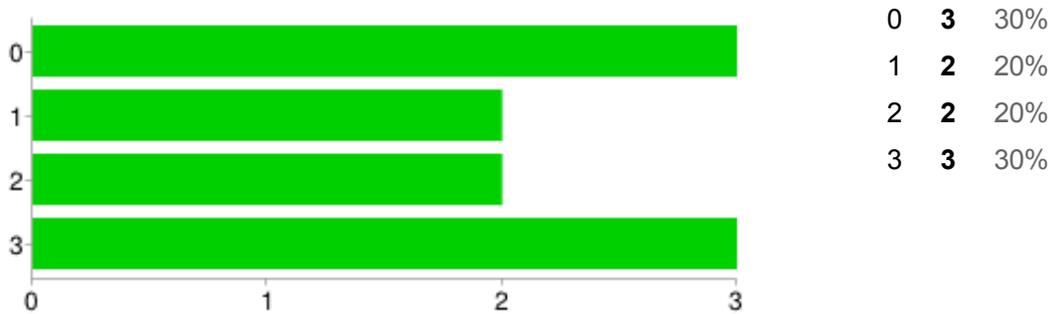
Servidor administrativo Pós-Graduação [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



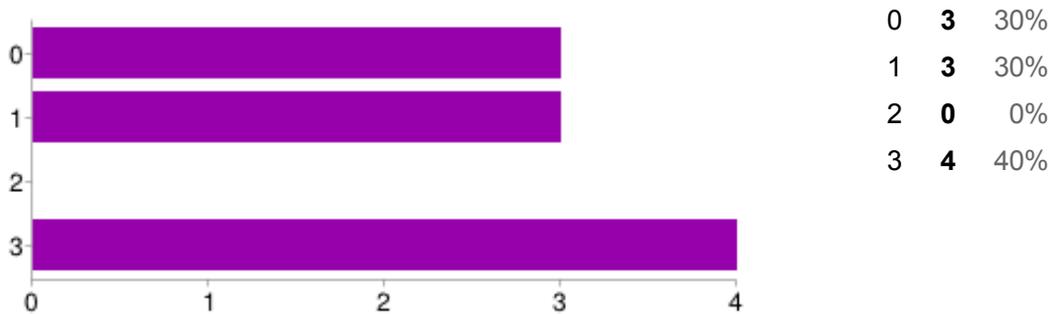
Servidor Laboratórios [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



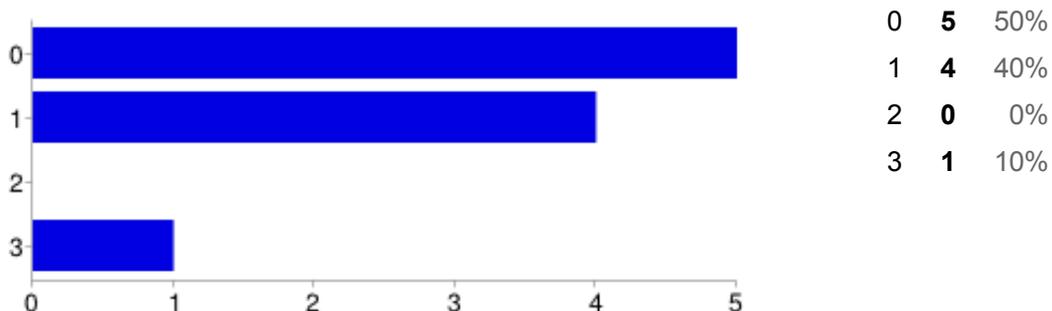
Servidor Laboratórios TIC [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



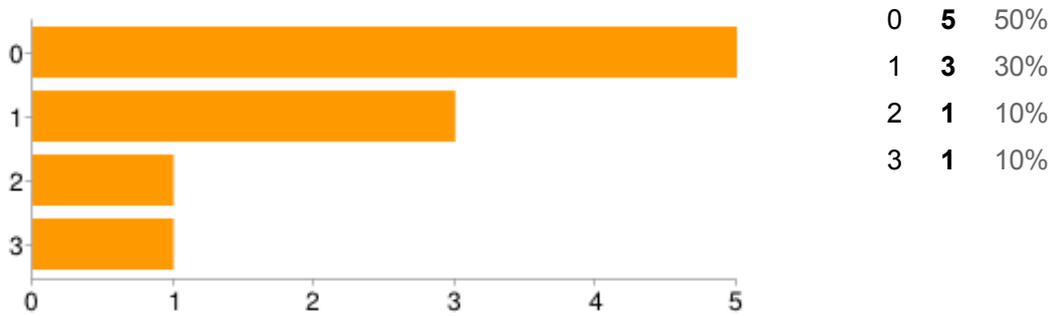
Servidor Laboratórios Técnica [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



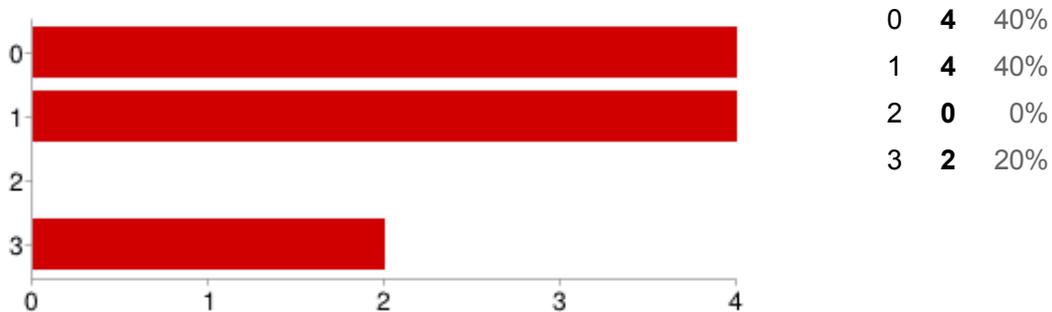
Servidor Laboratórios Fotografia [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



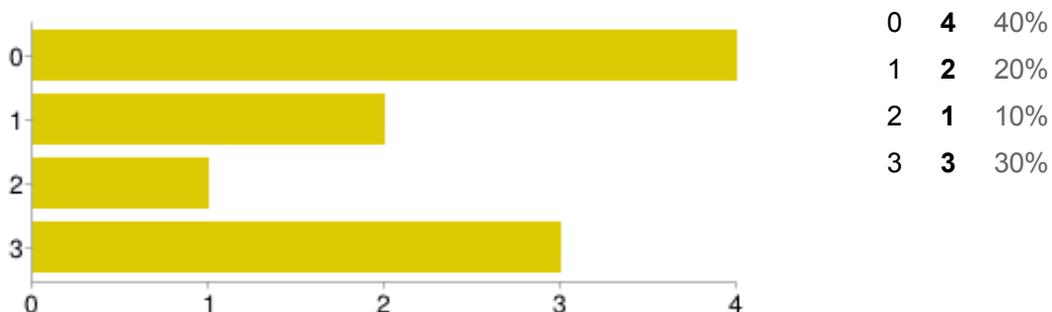
Servidor Laboratórios Audiovisual [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



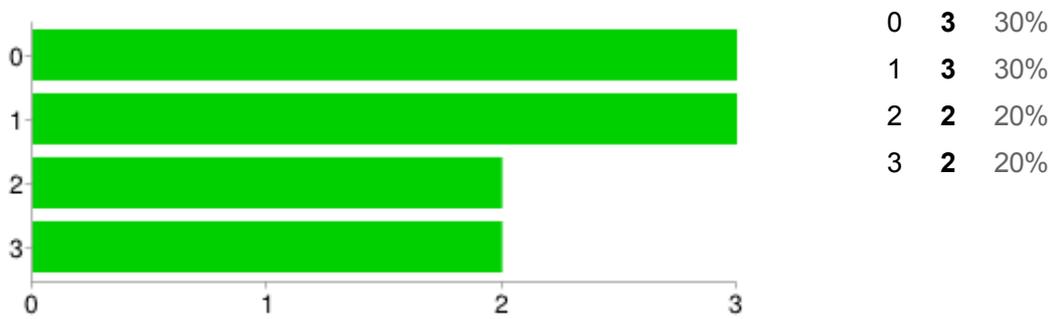
Servidor Laboratórios Rádio [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



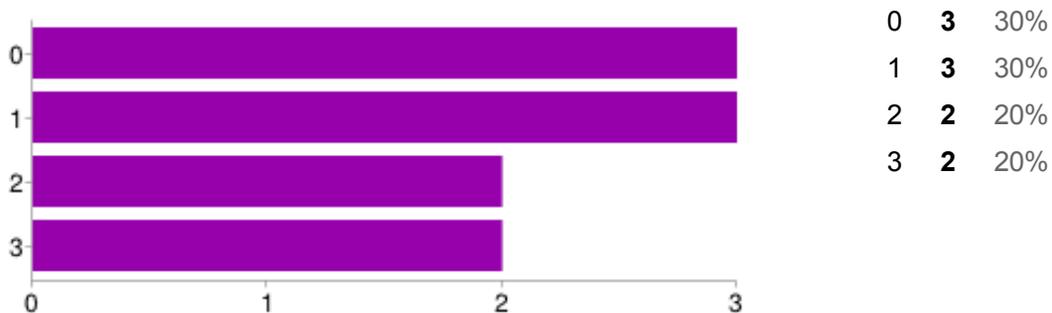
Servidor Serviços [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



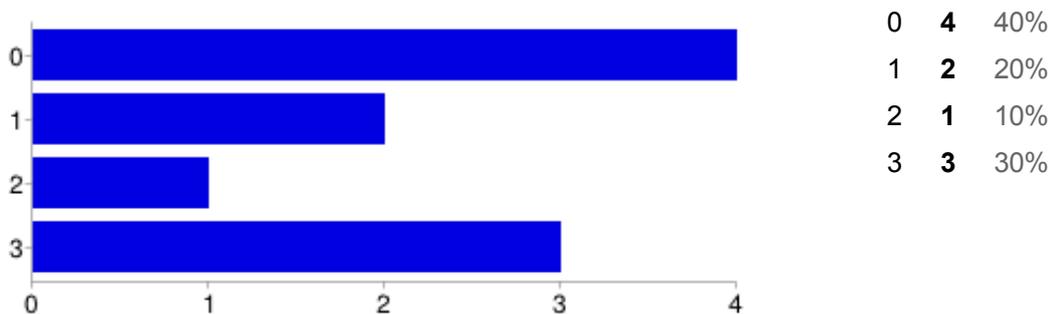
Servidor Serviços limpeza [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



Servidor Serviços segurança [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



Servidor Serviços café [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]



Linha 50 [19. Indique a intensidade de troca de informação desta coordenação/chefia com os grupos indicados a seguir. Marque zero para nenhum contato, 1, para pouco contato, 2, para médio contato e 3, para contato intenso.]

Ainda não há respostas para esta pergunta.

20. Que sugestões tem a dar para os ambientes digitais para integrar a Rede FAC?

Acesso diferenciado por perfil de usuário.

Que o site da FAC inclua mais informações sobre a Extensão na Faculdade e na UnB, com link para o DEX e SIEX, informações sobre Projetos e Programas de

Extensão na FAC, processos seletivo e bolsistas.

Fica difícil dar sugestões sem conhecer o projeto, as condições de sua realização e, posteriormente, sua manutenção.

Implementar um sistema de agenda dos laboratórios digitais seguro.

Estabelecer conexão total, melhorar a rede Wifi da FAC, ter sala digital para a disciplina Oficina de Texto.

21. Que contribuições tem a dar à rede FAC?

Disponibilizar informações sobre extensão para produção de notícias.

Estou à disposição. Acho que precisamos voltar aos nossos encontros pedagógicos.

Conteúdos de interesse da Coordenação de Graduação do Curso de Comunicação Social (diurno) da FAC.

Número de respostas diárias



Portal da Rede FAC

Esta proposta de construção do portal da instituição é fruto da primeira análise do questionário aplicado no grupo de coordenadores e chefes de departamento da FAC, diz respeito à estrutura institucional que precisa estar restaurada e apresentada ao público. A parte de funcionamento em rede deverá ser construída a posteriori e com ela uma estrutura de web service, para tramitação de documentos etc., mas deve estar prevista ou pré-desenhada em nosso projeto.

A indicação de coordenações com página própria significa que é preciso definir os níveis de permissões de publicação e – conseqüentemente – cada estrutura deverá indicar a pessoa responsável pela manutenção de conteúdos. Esta divisão também orienta o que precisamos organizar dos conteúdos a serem publicados quando o portal estiver pronto. Sobre isto proponho conversarmos eu, professor David e Gilberto, para organizarmos uma estrutura de fluxo de informação para alimentar o portal.

Os níveis de publicação, a estruturação técnica e tecnológica serão organizadas pelo Felipe, que também vai fazer a estrutura gráfica, a partir do desenho elaborado pela professora Célia Matsunaga.

Marcelo deverá organizar as redes, para que possamos, depois, publicar o material da pesquisa e deste trabalho que estamos elaborando conjuntamente.

Marcia, Felipe e Marcelo, vamos estruturar cursos de formação instrumental para os que forem publicar no portal.

abraços

A página principal do portal vai englobar três grupos macro, a saber:

1. **Institucional** – reflete a estrutura administrativa da Faculdade de Comunicação e orienta, a partir de suas hierarquias e divisões as informações que envolvem o ensino, a pesquisa e a extensão.
2. A **rede FAC** – reflete o conjunto formado por professores, alunos e servidores, que devem ter espaço para também participar e compartilhar conteúdos que considerem interessantes na relação em rede.
3. **Notícias e agenda** – este é espaço sobre e para a rede e serve aos dois primeiros grupos. Atende os interesses da instituição – com a produção de conteúdos para se

comunicar com a rede FAC e também apresentar a instituição à sociedade segundo prevê a Lei de Acesso à Informação. Atende também os interesses da Rede FAC – com a produção de conteúdos para e sobre os integrantes da rede.

Há um quarto grupo a ser contemplado, mas em espaço menor:

4. As redes de relacionamento da Rede FAC – espaço destinado à Universidade de Brasília e outros links/endereços de interesse da instituição (Capes? CNPq? entidades de pesquisa? etc.), espaço para os ex-alunos

Observar que os caminhos para chegar a um mesmo assunto podem ser muitos, e por isso devem ser trabalhados em rede, com redirecionamento a partir de vários endereços. A base de dados é a mesma, mas a informação pode ser construída pelo leitor/usuário a partir de suas necessidades/opções de navegação, a estrutura da rede deve ser facilitadora disso.

A seguir, como cada um dos grupos está organizado:

1. Institucional

Prever um espaço para:

- a história da instituição – graduação e pós-graduação (usar imagens do Cedoc da UnB e próprias – fotos, vídeos, imagens de documentos históricos);
- funcionamento organizacional detalhado (com hiperlinks necessários, podemos mostrar nossa estrutura em grafos de rede?);
- visita visual/virtual (pedir pra turma de obav?) às dependências da FAC (com hiperlinks, quando necessário/possível);
- prêmios (fotos, vídeos e imagens, o que houver) e suas histórias;
- link para repositório de documentos históricos e constitutivos legais (como regimentos, leis, atas etc.)

1.1. **Direção** (diretor e vice) deve conter informações sobre a figura institucional, quem ocupa a função, contatos¹. Pode conter a galeria dos ex-diretores, desde o professor

¹ contatos pode abrir caixa para envio de mensagens (deve ser simples, sem abrir nenhum serviço específico de mail)

fundador Pompeu de Sousa (com perfil, links para lattes, para publicações, para páginas pessoais etc.).

1.1.1. **Secretaria** – deve conter informações sobre as áreas em que a secretaria está dividida e informações sobre os servidores e atribuição que tem em cada área (e com indicação de contatos). importante oferecer qual a responsabilidade de cada servidor que atende prioritariamente a Rede FAC (atendimento aos alunos, atendimento a professores, administrativo-financeiro, pós-graduação, segurança, limpeza etc.). (pode ser feita galeria dos funcionários) (pode ter um repositório de modelos de todos os documentos utilizados nos trâmites da UnB)

1.1.2. **CEDOC** – deve conter história e documentos do Cedoc. Deve ser entrada para repositórios da produção acadêmica – TCCs, artigos de professores e alunos aprovados em congresso, em revistas – e os produtos experimentais – jornal impresso, jornal online, revistas impressas e online, rádio, televisão, audiovisual. Deve oferecer acesso digital ao acervo (conforme material for digitalizado). contato (para quem busca informações e de quem pretende doar material relacionado com a FAC).

1.1.3. **Comunicação (Notícias e Agenda)** – este é o espaço de produção de notícias – e como tal deve ser apresentado e oferecer entrada para as notícias que produz, para recebimento de sugestão de pauta. Equipe deve ser apresentada (é projeto levado em prática por alunos e professores – com resumo de quem são)

1.2. **Conselho da FAC** – é a instância máxima (deve ser atualizada periodicamente, pois os membros mudam). Verificar se deve conter as atas das reuniões (de preferência com um resumo em tópicos) (contatos, tb?) Tem e-mail? quem cuida? (onde guardada a memória das decisões do conselho? como tornar acessível à rede?) (mantém página junto com direção?)

1.3. **Coordenação de Graduação** – deve ter página própria, alimentada/atualizada por informações de seus parceiros da rede (o colegiado da fac; as coordenações de graduação do diurno e do noturno; cada um dos departamentos e cursos etc.) de acordo com as necessidades de informação deste segmento da rede, relacionado com a graduação (estas informações, quando atualizadas, devem fazer parte do rodízio de notícias na página principal da FAC). deve reunir informações das coordenações de graduação do diurno e do noturno. (galeria de coordenadores?)

1.3.1. **Professores da Graduação** (de dois cursos e duas habilitações).

Informação sobre o professor deve conter:

- foto (podemos pensar em produzir as fotos com o pessoal que faz alguma disciplina introdutória de fotografia) e breve resumo
- link para o lattes
- disciplinas que ministra e horários (na graduação e na pós) (link para as disciplinas)
- link para ementas das disciplinas que ministra
- link para repositório de documentos à disposição dos alunos (acesso aberto? acesso fechado?)
- link para o Moodle (da disciplina) quando o professor utilize a ferramenta para as aulas.
- link para publicações de autoria do professor acessíveis na rede (em repositórios, ou não)
- link para páginas pessoais (e mídias sociais como facebook, twitter, instagram, linkedin, slideshare etc.)
- link para projetos de pesquisa (com informação resumida do objeto e de quem financia)

1.3.2. Disciplinas oferecidas pela Graduação

Pode oferecer um resumo de como estruturamos as disciplinas em nosso estatuto e oferecer:

- nome das disciplinas
- link para ementas
- link para repositório à disposição dos alunos (bibliografia, artigos, capítulos etc.)
- link para o moodle quando o professor usa a ferramenta
- link para repositório da produção dos alunos (tanto acadêmica, como artigos, resenhas e revisões de bibliografia, quanto produtos em áudio, vídeo, texto, imagem)
- link para a página da disciplina (ou produto da disciplina) quando houver
- link para o professor da disciplina

1.3.3. **Coordenação de Graduação Diurno** – informações de quem ocupa a função e contatos. Informações sobre o colegiado. (dados fazem parte da página da Graduação)

1.3.3.1. **Departamento de Jornalismo** – aqui há duas figuras: o chefe de departamento e o colegiado do departamento. A chefia de departamento deve ser tratada como a função de coordenação; o colegiado deve ser tratado como o Conselho da FAC. As informações daqui vão para a página da graduação (disciplinas, professores etc.). (deseja/precisa de página própria?) (galeria dos chefes?)

1.3.3.2. **Departamento de Audiovisual e Publicidade** – aqui há duas figuras: o chefe de departamento e o colegiado do departamento. A chefia de departamento deve ser tratada

como a função de coordenação; o colegiado deve ser tratado como o Conselho da FAC. As informações daqui vão para a página da graduação. (deseja/precisa de página própria?) (galeria dos chefes?)

1.3.4. Coordenação de Graduação Noturno – aqui há duas figuras: o coordenador do curso de Comunicação Organizacional e o colegiado do curso. A coordenação do curso deve ser tratada como a função de coordenação; o colegiado deve ser tratado como o Conselho da FAC. As informações daqui vão para a página da graduação.

1.3.4.1. Curso de Comunicação Organizacional – mesmo tratamento dos departamentos do diurno. (há que se levar em conta que é uma estrutura que se confunde com a Coordenação de Graduação Noturno).

1.4. Coordenação de Pós-Graduação – deve ter primeira página própria, alimentada/atualizada por informações de seus parceiros da rede (o colegiado da fac, colegiado da pós, cada uma das linhas de pesquisa etc.) de acordo com as necessidades de informação deste segmento da rede (estas informações, quando atualizadas, devem fazer parte do rodízio de notícias na página principal da FAC). Deve conter informações sobre a figura institucional, quem ocupa a função. (galeria dos coordenadores?) Agenda de defesas e seminários realizados na instituição; Editais de seleção para mestrado e doutorado. Modelos de documentos utilizados pela pós-graduação

1.4.1. Colegiado da Pós-Graduação – deve ser tratado como o Conselho da FAC.

1.4.2. Professores da Pós- Graduação (das quatro linhas de pesquisa).

Informação sobre o professor deve conter:

- foto (podemos pensar em produzir as fotos com o pessoal que faz alguma disciplina introdutória de fotografia) e breve resumo (quando é da graduação, tb, é o mesmo link para acesso)
- link para o lattes
- disciplinas que ministra e horários (na graduação e na pós) (link para as disciplinas – diferenciar graduação e pós)
- link para ementas das disciplinas que ministra
- link para repositório de documentos à disposição dos alunos (acesso aberto? acesso fechado?)
- link para o Moodle (da disciplina) quando o professor utilize a ferramenta para as aulas.
- link para publicações de autoria do professor acessíveis na rede (em repositórios, ou não)

- link para páginas pessoais (e mídias sociais como facebook, twitter, instagram, linkedin, slideshare etc.)
- link para projetos de pesquisa (com informação resumida do objeto e de quem financia)

1.4.3. **Disciplinas oferecidas pela Pós-Graduação**

- link para ementas
- link para repositório à disposição dos alunos (bibliografia, artigos, capítulos etc.)
- link para o moodle quando o professor usa a ferramenta
- link para repositório da produção dos alunos (tanto acadêmica, como artigos, resenhas e revisões de bibliografia, quanto produtos em áudio, vídeo, texto, imagem)
- link para a página da disciplina (ou produto da disciplina) quando houver
- link para o professor da disciplina

1.4.4. **Linhas de pesquisa** – pode ter uma apresentação geral das linhas (há necessidade?)

1.4.4.1. Linha de pesquisa Jornalismo e Sociedade – informações sobre integrantes, 10 projetos de pesquisa (necessitam de página própria? a linha? cada um dos projetos?) Informações daqui vão para a página da Pós.

1.4.4.2. Linha de pesquisa Políticas de Comunicação e Cultura – informações sobre integrantes e 5 projetos de pesquisa. (necessitam de página própria? a linha? cada um dos projetos?) Informações daqui vão para a página da Pós.

1.4.4.3. Linha de pesquisa Teorias e Tecnologias da Comunicação – informações sobre integrantes e 4 projetos de pesquisa. (necessitam de página própria? a linha? cada um dos projetos?) Informações daqui vão para a página da Pós.

1.4.4.4. Linha de pesquisa Imagem e Som – informações sobre integrantes e 4 projetos de pesquisa. (necessitam de página própria? a linha? cada um dos projetos?) Informações daqui vão para a página da Pós.

1.5. **Coordenação de projetos Experimentais** – informações de quem ocupa a função e contatos. Link para repositórios da biblioteca (e nosso Cedoc) para acesso às informações científicas; normas de publicação; link para Lattes; tutoriais para lattes e outras informações sobre produção científica. Calendários de produção do TCC; calendário de defesas. Modelos de documentos a serem assinados por professores e banca; outros modelos de documentos (ideal é fazer com que documentos sejam virtuais e tenham andamento acompanhado por push)

1.6. Coordenação de projetos de Extensão – informações de quem ocupa a função e contatos. Link para repositórios relacionados com a extensão; editais em aberto e em andamento; link para Lattes; tutoriais para elaboração de projetos para editais. link para legislação sobre uso de recursos públicos. Calendários de projetos de Extensão em andamento. Modelos de documentos de prestação de contas; outros modelos de documentos (ideal é fazer com que documentos sejam virtuais e tenham andamento acompanhado por push) link para os projetos de extensão (tem página própria? vai ter página para história dos projetos?)

1.7. Coordenação de Laboratórios – informações de quem ocupa a função e contatos. Repositório de documentos com as regras de uso de cada laboratório, link para a produção do laboratório (em geral é link para disciplina de prática, e tem link no campo disciplina, por exemplo). Modelo de documentos para pedido de uso dos laboratórios e de equipamentos; modelo para documentos legais sobre o uso dos laboratórios e documentos, quando necessário. Agenda aberta de datas e usuários dos laboratórios e equipamentos (fundamental um acompanhamento detalhado da produção desta agenda, para não haver conflito). Aqui deve ser pensado um espaço para tutoriais e informações sobre uso de softwares, hardwares e apps (o que se denomina formação de competências instrumentais)

2. Rede FAC

Esta é a rede que se constitui de alunos, professores e servidores em torno da estrutura institucional da FAC. Este grupo da rede deve se refletir no portal (e outros ambientes digitais), por meio de colunas com publicação de conteúdos de sites/blogs cadastrados de alunos, professores e servidores – individuais ou em grupos – e de suas representações: centro acadêmico, Adunb, Asfub, empresas juniores. É um espaço para ser desenhado e construído coletivamente a partir da aplicação dos questionários e de entrevistas com indivíduos e grupos de indivíduos que compõem a rede. (verificar se necessário incluir novas questões no questionário que ajudem a construir este espaço coletivo).

3. Comunicação (Notícias e Agenda)

A comunicação organiza-se na página prevista na sub-rede da direção, mas tem produção espalhada pelo portal. É responsável por produzir notícias (a pesquisa mostrou um conjunto de informações de interesse dos membros da Rede FAC) para a página inicial da

FAC e orientar o direcionamento dessas informações/notícias para outras páginas de públicos específicos de nossa rede. Deve conter agenda (pensar formato completo, formato do dia, de programação da semana) que pode ser mostrada nas páginas das coordenações de acordo com seus públicos específicos. A página principal oferece a agenda completa.

4. Redes parceiras, redes de interesse, redes outras

Pensar espaço para os links necessários (dentro da UnB, decanatos, biblioteca etc,; e fora dela: capes, cnpq, mec e o que rede mostrar interesse) . atualizamos artigos publicados no site?