

Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação



Todos os trabalhos publicados aqui estão sob uma Licença Creative Commons - Atribuição-Não Comercial 4.0 Internacional. Fonte:
<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/15732/11433>. Acesso em: 04 dez. 2018.

REFERÊNCIA

MARQUES, Márcia. Ação comunicativa e de informação: modelo transdisciplinar para o aprender a aprender. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 8, n. 2, p. 194-211, jul./dez. 2015. ISSN 1983-5213. Disponível em:
<http://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/15732/11433>. Acesso em: 04 dez. 2018.

Ação comunicativa e de informação: modelo transdisciplinar para o aprender a aprender¹

Márcia Marques

professoramarcia@gmail.com

Universidade de Brasília, Faculdade de Comunicação, Brasília, DF, Brasil

Resumo: Este artigo trata do Modelo de Ação Comunicativa e de Informação para Redes Sociais em Ambientes Digitais, 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.

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

ARTIGOS

The communicative action and information: a learning to learn transdisciplinary model

Abstract – This article is about the communicative action and information model for social networking in digital environments, 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.

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

¹¹ Este artigo é apresentação do Modelo de Ação Comunicativa e de Informação para Redes Sociais em Ambientes Digitais, desenvolvido em três anos de pesquisa para o doutoramento no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Ciência da Informação, da Universidade de Brasília (PPGInf-UnB), concluído em março de 2015.

Resumen: Este artículo es sobre el modelo de acción comunicativa y de información para las redes sociales en entornos digitales, una articulación transdisciplinaria de conocimientos y saberes que guía la construcción colectiva y cooperativa de las estrategias de comunicación incluyentes y capacitación en curso para promover el entendimiento entre los actores miembros de una red social. La Ciencia de la Información, la Comunicación y las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son organizadas en relación transdisciplinaria. Este modelo es la base para el diagnóstico y la planificación de la acción: para la construcción colectiva de las relaciones de comunicación negociados entre los participantes de la red; para la creación de entornos digitales que facilitan el aprendizaje para hacer frente a la información y la comunicación; para los expertos en comunicación pública promuevan la transparencia de la información conforme a lo dispuesto en la Constitución y la Ley de Acceso a la Información de Brasil. El modelo articula metodologías para analizar la red y el individuo (Estudio de Usuarios; Análisis de Redes Sociales, multivocalidad) para las acciones de diagnóstico y planificación de comunicación e información.

Palabras-clave: actor-red; análisis de redes sociales; competencias en información y comunicación; multivocalidad; transdisciplinario.

1. Introdução

O objetivo deste artigo é apresentar o Modelo de Ação Comunicativa e de Informação para Redes Sociais em Ambientes Digitais, 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 para redes sociais em ambientes digitais. Dialógico, pode ser utilizado para a construção coletiva de ações de comunicação, negociadas entre os participantes da rede; como, também, por especialistas em comunicação pública, para orientar o planejamento de comunicação em rede para garantir a transparência da informação pública, como previsto na Constituição² e na Lei de Acesso à Informação³ brasileiras.

² 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)

§ 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:

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 definição de estratégias, no contexto deste modelo, 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 consomem. Este modelo se constrói a partir de diagnóstico fruto da mescla de metodologias quantitativas e qualitativas que propiciem afloramento das múltiplas vozes que integram a rede, da multivocalidade. 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 e a produção de conhecimento transdisciplinar, que ultrapassa a soma do conjunto dessas disciplinas.

O paradigma indiciário (GINZBURG, 1989; FREIRE, 2014) é o modelo epistemológico a partir do qual se articularam, nesta pesquisa, os campos do conhecimento que se cruzaram por meio de disciplinas diferentes, muitas vezes ligadas entre si pelo empréstimo de métodos ou termos-chave. A esse processo de busca dos indícios, Araújo (in FREIRE, 2014) 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, por exemplo. A rede instável, em permanente mudança, só pode ser observada a partir da coleta de pistas, indícios, que em conjunto lhe conferem um desenho sobre o qual é possível debruçar-se para entendê-la.

A convergência entre os campos do conhecimento se dá no reconhecimento comum do direito à comunicação e à informação, preconizado pelo artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, e da autonomia do aprender a aprender nas primeiras décadas do século XXI (FREIRE, 1999 E MORIN, 2002). O planejamento de ações deve levar em conta o indivíduo e

§ 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)

³ Lei 12.527, de novembro de 2011, Acessível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm

a rede, e que as redes refletem as desigualdades da sociedade. A rede que abarque as relações “eu” e “nós”, com toda a diversidade que o plural representa, está no caminho para o entendimento.

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 Transdisciplinaridade (Nicolescu, Morin e Lima de Freitas, 1994), documento que indicou rumos para o saber no século XXI. Neste artigo, apresenta-se o roteiro para compreensão de sua estrutura..

A Figura 1 mostra esta articulação que representa o modelo.

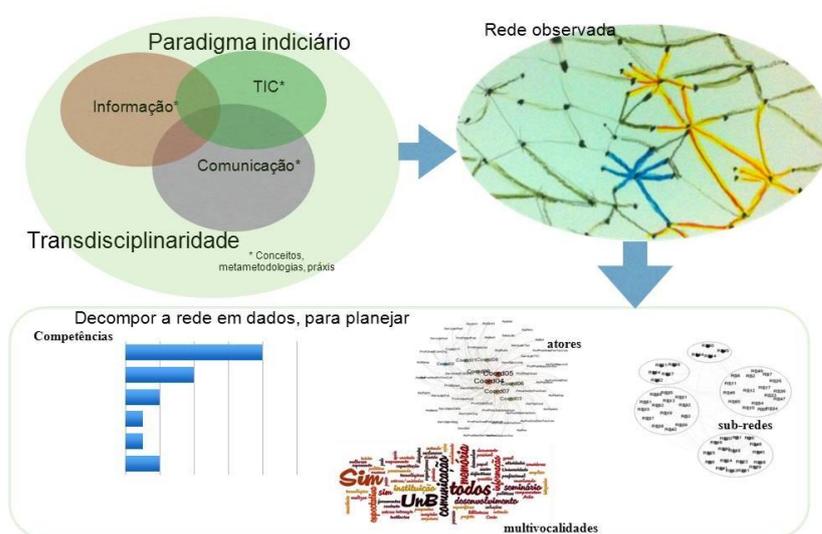


Figura 1 – O desenho do Modelo

A seguir, apresenta-se a contribuição de cada campo do conhecimento do ponto de vista dos conceitos, metodologias e práxis, como forma de compreender este território híbrido de conhecimento para lidar com a complexidade da rede.

1 A Informação

No campo teórico da Ciência da Informação, destacam-se os conceitos de informação, a metodologia de Estudos de Usuários e os conceitos e paradigmas que envolvem a organização da informação e do conhecimento produzido coletivamente, bem como o acervamento⁴ (MIRANDA, 2007) desta criação colaborativa em sistemas de organização da informação e do

⁴ Acervamento é usado como propõe Miranda “no sentido de um processo de formação e desenvolvimento de coleções mediante uma política específica” (2007, p. 2)

conhecimento (ÁLVARES, 2012). Também neste campo encontram-se as questões que envolvem a formação permanente de competências para aprender a aprender, tendo a competência em informação como linha mestra.

Para este Modelo, 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 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, 1996).

Se inserido entre os três mundos de Popper (1975), o conceito de informação como coisa está no mundo 1, 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

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 letoescritoras. Hoje, é necessário relacionar a alfabetização com cada indivíduo segundo as competências e habilidades 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). Neste contexto, as competências relacionam-se fortemente com a informação e com o aprender a aprender, para si mesmo, de forma permanente.

Uma rede que comporta imigrantes⁵ e nativos digitais⁶ (PALFREY E GASSER, 2011), reflete as relações desiguais da sociedade e 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 e GASSER, 2011, p. 327). A formação de competências deve ser inserida obrigatoriamente no planejamento como ação de comunicação para promover o entendimento na rede.

A temática do acervamento (MIRANDA, 2007), complexa e em constante desenvolvimento, deve acompanhar o planejamento de ação comunicativa no que concerne à memória documentada da rede. 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.

⁵ Imigrante digital – pessoa nascida antes do advento da era digital e que adotou a internet e as tecnologias que se relacionam com ela.

⁶ 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.

2 A comunicação

Entre as teorias da Comunicação, destacam-se o Funcionalismo (Temer e Neri, 2004), as Teorias do Jornalismo (TRAQUINA, 1993; WOLF, 1995) e o conceito de Ação Comunicativa, de Habermas (1984, 1989, 2002, 2010). Ainda neste campo encontram-se a Comunicação Organizacional, integrada (KUNSCH, 2003; GUAZINA e BELISÁRIO, 2012; GERALDES, 2014) e de design de notícia (PIRES, 2007). A Comunicação Extensiva (SIMEÃO, E MIRANDA, 2003, 2006) e a linguagem do AV3⁷ (MIRANDA E SIMEÃO, 2013) contextualizam este ambiente multimodal de interação.

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. Para o Funcionalismo, 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 relacionada com a 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 e 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.

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, quando na execução de atividades coletivas para determinado fim.

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, o “eu” e o

⁷ AV3 – animaverbivocovisualidade, termo cunhado por Miranda para definir as possibilidades da informação na pós-modernidade: audiovisual, textual, de áudio, visual.

“nós”. Deve-se observar desde as relações um a um até a possibilidade máxima das relações todos/todos (MIRANDA, SIMEÃO E MENDONÇA, 2009).

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 como modelo de negócios (PEREIRA E ADGHIRNI, 2011).

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. Este fazer coletivo e colaborativo tem um ethos profissional relacionado com o simplificar e organizar o mundo complexo para o leitor. 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 coletivo, feita de modo colaborativo, aumenta o fluxo e a participação nos ambientes de rede.

As redes digitais constituídas em torno de objetivos comuns, e ainda que de relações totalmente horizontais, podem ser consideradas organizações, pois constituem “aglomerados humanos planejados conscientemente, que passam por processo de mudanças, se constroem e se reconstroem sem cessar e visam obter certos resultados” (GOULART e CUNHA, 1999). 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, de uma instituição ou de 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 para redes em ambientes digitais.

Outro aspecto observado por este Modelo é a Comunicação Extensiva (SIMEÃO e MIRANDA, 2006), um processo orientador das práticas de comunicação neste contexto digital em que nos encontramos. 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.

Neste contexto de comunicação extensiva insere-se a linguagem de múltiplos formatos, o AV3, que tem dimensões para além do modelo tradicional de comunicação, pois acrescenta aos indicadores da comunicação extensiva, os indicadores 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 e MENDONÇA, 2009)

A organização plástica e gráfica da informação deve orientar e organizar a comunicação para as múltiplas plataformas e ambientes digitais de compartilhamento da rede. A partir da perspectiva da necessidade de uso intuitivo do leitor, o planejamento gráfico concebe identidade aos produtos, promove convergência das linguagens AV3 (fotos, textos, ilustrações, infográficos etc.) e viabiliza a concepção hierárquica da notícia, por meio da utilização dos recursos da programação visual, na perspectiva do design de notícia. Na web, esses recursos também oferecem opções dialógicas ao leitor (PIRES, 2007; JORGE e MARQUES, 2008).

3 A tecnologia

A computação – e especificamente as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) – integra este modelo 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, com a lógica computacional, 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.

4 Aplicar o modelo para planejar

Há cinco elementos, articulados, que devem ser observados para obter o diagnóstico segundo o Modelo: a rede, o ator, o conteúdo, as relações e as plataformas.

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: há a rede social, que no sentido mais amplo é toda a sociedade, entendida em sua dimensão humana e não-humana (LATOURE, 1996; DEMO, 2012); há redes temáticas, distribuídas e coletivas; há redes soltas, esporádicas, mais pulverizadas e descentralizadas; há redes hierárquicas e centralizadas; há 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 que se insere o Modelo de Ação Comunicativa e de Informação aqui apresentado.

4.2 O indivíduo, o ator, os papéis

Embora o ator possa ser observado em sua dimensão humana e não-humana (LATOURE, 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.

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.

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.

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* pequeníssimos. Já há praças públicas com redes sem fio disponíveis gratuitamente⁸.

5 Mesclar as metodologias

Percorrer este território híbrido de conhecimentos, exige a utilização de uma mescla de metodologias, o que torna o Modelo metametodológico. Simeão e Miranda (2013) observam que metametodologia é “a constatação de que o método científico não pode servir a uma única área em particular” e que ela está presente principalmente na fase de abordagem do problema e de testes e hipóteses. Planejar para a rede é fazer pesquisa permanente em torno de testes e hipóteses. A mescla de técnicas amplia as aplicações possíveis para além de quando são utilizadas em separado.

As ações neste campo híbrido são imersas no Paradigma Indiciário. O manejo técnico das metodologias permite obter dados e informações que oferecem pistas sobre a rede e sobre os atores na rede, humanos e não-humanos. Do ponto de vista do indivíduo, os dados coletados dizem respeito às competências – de comunicação, de informação e instrumentais – e à dimensão axiológica – em que a voz do indivíduo permite conhecer os valores com que ele se relaciona na rede. O valor, ou aquilo que é valorizado pelas pessoas, é uma escolha

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 18/11/2013.

individual, subjetiva e produto da cultura em que o indivíduo está inserido. É nesta dimensão multivocal que ética e estética se encontram. Como observa Freire, referindo-se aos profissionais da informação sobre os desafios de atuar nas redes:

... no caso de uma ética para a sociedade da informação não há um manual de procedimentos a ser consultado, nem tampouco um mapa do caminho a seguir. O que, de certo modo, representa uma oportunidade histórica para a discussão, pelos profissionais da informação, sobre formas de atuação como inteligência coletiva, no sentido de pensar e desenvolver modos e meios para inclusão digital de populações social e economicamente carentes, pari passu com ações pela cidadania e inclusão social. (FREIRE, 2010)

5.1 Estudo de usuários

Para planejar para a rede é necessário olhar o indivíduo e suas relações nesta 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. Ela 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. E também permite mapear como se organizam o conjunto e os indivíduos na rede.

Estudo de Usuário é a metodologia ideal para obter dados que se referem a perfil e contexto do ator e conjunto de atores na rede. Pode ser aplicada por meio de entrevistas e/ou observação de pessoas e grupos. Também pode ser utilizada para analisar os mecanismos de busca de informações utilizadas pelos indivíduos na rede. 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 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; apresenta resultados relacionais, que via Análise de Redes Sociais proporciona a visualização da rede em forma de grafos; proporciona, ainda, a obtenção de resultados multivocais, que podem ser extraídos a partir de ferramenta digital de análise de conteúdo, ou de aplicativos mais simples, como as nuvens de tags. Também é possível, a partir destes resultados, programar entrevistas para aprofundar o estudo em torno das particularidades e aspectos relevantes destacados pelo conjunto de dados do Estudo.

5.2 Análise de redes sociais

A metodologia mais adequada para olhar a rede é a Análise de Redes Sociais (WASSERMAN e FAUST, 1994; NOOY *et al.*, 2005; UGARTE, 2007; MARQUES, 2010), 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 (os 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 para ajudar a disseminar as ações para a cidadania na rede, podem, também, ser fonte de informação ou, ao contrário, provocar a obstrução no fluxo da comunicação. Esta metodologia produz fotografias, reflete um momento, e deve ser revista periodicamente, ganhar a dimensão temporal, para que as imagens sejam uma composição de fotogramas em movimento.

5.3 Multivocalidade

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 E 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 competências dos indivíduos nessa rede?

6 Considerações finais: o que o planejamento deve observar

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 neste Modelo 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, do discurso, da narrativa, da imagem, ou qualquer outra ferramenta metodológica capaz de organizar e observar esses sentidos. Como parte da procura 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. A aplicação das metodologias em diferentes (in)conformações de redes observadas, foi de que cada uma delas pode ser aplicada para diferentes fins (MARQUES, 2015).

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 os fios 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,

, grupos de discussão. Neste caso, observa-se como a rede se (sub)agrupa em torno de temas; como os atores que se destacam na rede – ou porque enviem mensagens, ou porque recebam 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.

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 ideias. 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 nela convivem.

Dar atenção às múltiplas vozes da rede não significa pensar apenas no desejo médio, que atende à maioria. É necessário observar as minorias até os indivíduos isolados. As nuvens de tags, a que o professor Antonio Miranda denominou “mandalas verbais”⁹, mostram visualmente os resultados do conteúdo dialogado na rede. A multivocalidade também expressa a inteligência coletiva. Neste sentido, não se planeja “para” o público “na” rede. Planeja-se “com” o público “da” rede, de forma compartilhada, aberta, participativa. Não é mais a comunicação dirigida, de um para muitos, mas, o diálogo desigual entre muitos.

Referencias

ALVARES, L. (Org.). **Organização da informação e do conhecimento**: conceitos, subsídios interdisciplinares e aplicações. São Paulo: B4 Editores, 2012.

BRIN, C.; CHARRON, J.; BONVILLE, J. **Nature et transfoation du journalisme**: théorie et rechérches empiriques. Quebec: Les presses de L’Université Laval, 2007.

BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, Bethesda, v. 45, n. 5, p. 351-360, Jun. 1991.

⁹ Em 20 de abril de 2015, durante banca de defesa da tese sobre este Modelo.

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

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

FREIRE, I. M. A utopia planetária de Pierre Lévy. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 122-132, jul./dez. 2010.

GERALDES, E. Política de comunicação nas organizações: a terceira esfera. In: FORMIGA SOBRINHO, A. B. ; 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.

GOULART, F. A. A.; CUNHA, R. E. Da burocracia à ad hocracia. **Revista do Serviço Público**, Brasília: v. 50, n. 3, 1999.

GUAZINA, L.; BELISÁRIO, K. M. Repensando o planejamento em tempos de globalização e transformações sociais. **Revista Esferas**, v. 1, n. 1, jul.-dez. 2012. Acesso 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.

JORGE, T. M.; MARQUES, M. A arte de negociar a notícia. **Revista Brasileira de Ensino de Jornalismo**, v. 1., n. 3, p. 109-135, dez. 2007/mai. 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**. 3. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LATOURETTE, 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>>.

MARQUES, E. **Redes sociais, segregação e pobreza**. São Paulo: Unesp, 2010.

MARQUES, M. **Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais**. Brasília, 2015. 212, [140] f., il. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)—Universidade de Brasília, 2015.

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>>.

MIRANDA, A. Diretrizes para o Acervamento Contínuo da Biblioteca Nacional de Brasília. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 22, 2007. **Anais**. 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.

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>>.

NICOLESCU, B. Um novo tipo de conhecimento: a transdisciplinaridade. In: ENCONTRO CATALISADOR DO CETRANS, 1., abril de 1999. **Anais**. Itatiba, S. P.: Escola do Futuro USP. Disponível em: <http://www.virtual.ufc.br/solar/aula_link/llesp/A_a_H/didatica_l/aula_03-0021/imagens/01/transdisciplinaridade.pdf>.

NICOLESCU, B; MORIN, E. e LIMA de FREITAS. **Carta da Transdisciplinaridade**. Disponível em: <http://caosmose.net/candido/unisinis/textos/textos/carta.pdf> Acesso em 25/08/13.

NOOY, W. De; MRVAR, A.; BATAGELJ, V. **Exploratory Social Network Analysis with Pajek**. New York: Cambridge University Press, 2005.

ØROM, A. Information science, historical changes and social aspects: a Nordic outlook. **Journal of Documentation**, v. 56, n. 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.

PIRES, N. A. V. Design de notícias nos jornais online: modelos e uso. In: Sopcom, 5., Braga, Portugal. 2007. **Actas**. Disponível em: <<http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/5sopcom/article/viewFile/145/141>>. Acesso em: 15 jun. 2014.

POPPER, K. **A lógica da pesquisa científica**. São Paulo: Cultrix, 1975. 567 p.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação abstração e método científico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 82-91, jan./abr. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a10v30n1.pdf>>.

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**. Brasília: UnB/CID, 2003. (Série estudos avançados em Ciência da Informação).

_____. **Comunicação extensiva e informação em rede**. Brasília: UnB/ Departamento de Ciência da Informação, 2006.

_____. Multivocalidade como metametodologia para produção do conhecimento: estudo de caso. **Questões em Rede**, Benancib. 2013. Disponível em: <<http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1288/Elmira-Simeão.pdf?sequence=1>>.

TEMER, A. C. R. P.; NERY, V. C. A. **Para entender as teorias da Comunicação**. Belo horizonte: Edefu, 2004.

- TRAQUINA, N. (Org.). **Jornalismo: questões, teorias, estórias**. Lisboa, Portugal: Vega, 1993.
- UGARTE, D. de. **El poder de las redes**. Barcelona, ES: El Cobre Ediciones, 2007. (Colección Planta, 29)
- 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.
- 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, n. 2, p. 155-166, 1997.
- WOLF, M. **Teorias da Comunicação**. 4. ed. Lisboa, Portugal: Presença, 1995.

Recebido/Recibido/Received: 2015-05-23.

Aceitado/Aceptado/Accepted: 2015-07-28.