

GEMINIS
[ESPAÇO CONVERGENTE]

COMUNICAÇÃO OU CONEXÃO?

LUCILENE CURY

*Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
e Líder do Grupo de Pesquisa CNPq – Cibernética Pedagógica
–Laboratório de Linguagens Digitais da ECA/USP.
E-mail: lucilene@usp.br.*

MARCOS JOLBERT CÁCERES AZAMBUJA

*Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia
Elétrica da Universidade de São Paulo - POLI/USP.
E-mail: marcosjolbert@gmail.com*

MAURÍCIO CRUZ FELÍCIO

*Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Ciências da
Comunicação – PPGCOM – ECA/USP.
E-mail: mauriciofelicio@gmail.com*

RESUMO

Nos últimos anos, uma série de conceitos, padrões e tecnologias surgiram para modificar a distribuição e o acesso à informação. A indústria da comunicação cada vez mais atraída para disponibilizar conteúdos nas diversas alternativas de mídias, pretende alcançar o maior número de consumidores provendo serviços de comunicação, entretenimento e informação a qualquer hora, em qualquer lugar. Por outro lado, os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) trazem desafios a essa indústria, como, por exemplo, administrar a complexidade crescente da informação transmitida, que pode assumir vários formatos de mídia. Partindo da constatação acima, o presente artigo tem por objetivo tratar da complexidade que circunscreve o espaço digital e, mais especificamente, tratar do caso das plataformas eletrônicas que são programadas para fazer a transmissão dos conteúdos produzidos tecnologicamente, sem atender às necessidades e capacidades do sujeito receptor, ou do usuário, como é comumente chamado. Tem, além disso, a intenção de propor princípios para que, caso a conexão ocorra, seja possível transformá-la em comunicação, tal como a concebemos, com base no diálogo entre os dois polos do processo comunicativo.

Palavras-chave: Mídias Digitais. Plataformas Eletrônicas. Comunicação. Design. Velocidade.

ABSTRACT

In recent years, a number of concepts, technologies and standards have emerged to change the distribution of and access to information. The communications industry increasingly attracted to deliver content in various media alternatives, aims to reach as many consumers providing communications services, entertainment and information anytime, anywhere. On the other hand, advances in Information and Communication Technologies (ICT) bring challenges to this industry, for example, manage the growing complexity of the information transmitted, which can take several media formats. Starting from the above, this paper aims to address the complexity that limits the digital space and, more specifically, address the case of electronic platforms that are scheduled to broadcast the contents technologically produced without meeting the needs and capabilities of the subject receiver, or user, as it is commonly called. It has, moreover, intend to propose principles so that if the connection occurs, you can turn it into communication, as we conceive, based on dialogue between the two poles of the communicative process.

Keywords: Digital Media. Electronic platforms. Communication. Design. Speed.

Em tempos de mídias digitais, de contatos ampliados de todos para todos, onde o que prevalece é o virtual, a pergunta é: de que comunicação estamos tratando? No âmago da questão, prevalece a ideia de que não temos comunicação no mundo das mídias digitais, o que temos é conexão e isto pode ser verificado na grande parte das discussões que se estabelecem sobre o tema. Longe de ser tratado como um problema é mais uma constatação, que não pressupõe juízo de valor, nem qualquer tipo de inferioridade relacionado ao conceito de conexão.

Agora, nosso interesse é o de perguntar por que isso ocorre, ao mesmo tempo em que nos interessa esclarecer o que entendemos por comunicação, enquanto processo. Primeiramente apontamos como característica básica a dialogicidade entre os sujeitos – emissor e receptor – que, convenhamos, nem sempre existe no mundo real, entre pessoas e, que depende basicamente do interesse no encontro verdadeiro, na compreensão, na abertura e no respeito pelo outro.

Diálogo esse no sentido autêntico, como propôs Martín Buber, em toda sua obra e especificamente no livro *EU-TU*, de 1923; ou como trata Edgar Morin (2005), quando o esclarece, sob a ideia de uma *Ética da Compreensão*. Por outro lado e, na mesma linha de pensamento Martín Barbero (2014, p.2) vai colocar ênfase no sujeito receptor como um ser inteligente, capaz de elaborar sua própria compreensão como sujeito cultural.

Agora, diante das mídias digitais o que temos é a proliferação das plataformas eletrônicas, capazes de apresentar conteúdos formulados por empresas, escolas, universidades e outros, que nos leva ao seguinte cenário: de um lado, o aparato tecnológico e de outro, um sujeito que está se tornando também cada vez mais tecnológico, mas que possui uma lógica humana, ou qualquer outro nome que venha ser dado a essa natureza humana, que não é exatamente igual à lógica da inteligência artificial.

Pois bem, o conteúdo apresentado nas mais diversas plataformas, telas e serviços eletrônicos, obedece a lógicas instrumentais, de diferentes concepções, independentemente da lógica de natureza humana, ficando na parte das vezes centradas no plano tecnológico. Conforme a *Visual Networking Index - VNI* (CISCO, 2014) da Cisco “o tráfego global de dados móveis vai multiplicar-se nos próximos quatro anos, alcançando os

190 Exabytes anuais em 2018, o que representa uma taxa de aumento interanual de 61% no referido período (2013-2018)”. Ela prevê que em 2018 haverá quase cinco milhões de utilizadores e mais de dez milhões de dispositivos/conexões móveis mais rápidas e inteligentes, enquanto o conteúdo em vídeo representará 69% de todo o tráfego global.

O que queremos questionar com isso? Queremos enfatizar a necessidade de atenção para que ocorra o entendimento, por parte do sujeito receptor, para que ele não seja apenas um consumidor de conteúdo, frequentemente associado ao consumo de produtos e outros bens, relacionados a esses conteúdos.

Com a premissa colocada, partimos à procura de alternativas para esse estado de coisas, uma vez que a tecnologia é irreversível e, ao mesmo tempo, necessária e bem-vinda! Dentre essas alternativas figura a do *design*, a do formato bem feito e apropriado às necessidades de consumo dos conteúdos pelo público, ou seja, pelo sujeito receptor de que falamos acima. Nessa linha de pensamento, em busca de possíveis meios para alterar esse estado de coisas, surge a arte como uma grande aliada para transformar plataformas eletrônicas técnicas, sem vida no plano humano, em belos espaços de colocação das palavras, das imagens, dos sons e, principalmente do movimento, que é essencial para a dinamização das mesmas.

Ocorre que isso não basta, como pode ser verificado em muitos casos. E nossa busca continua: o que falta para que haja comunicação entre esses dois lados do processo, entre o que apresenta o produtor, muito comumente chamado de Emissor, e o que recebe o conteúdo, também chamado de receptor? Falta muito, porque na maior parte das vezes, sequer ocorre a conexão e isso é alarmante, pois faz supor que dias virão onde não haverá mais a preocupação com o significado das coisas, basta conectar, o que nem sempre é fácil para o sujeito humano, já que ele precisa raciocinar tecnicamente, com a mesma lógica dos produtores, sem tempo para refletir, o que pode tornar a transmissão completamente sem sentido, de modo que temos apenas mensagens, sem relação alguma, o que por si só nega o processo de comunicação e registra-se assim, a incomunicação, ou a falta de uma comunicação verdadeira, autêntica.

No questionamento sobre que tipo de comunicação é essa, impactada fortemente pelos aspectos técnicos dos meios de comunicação, aqui não tratados como meros suportes, mas como participantes da construção não apenas discursiva, de modo objetivado, mas também da própria constituição identitária do sujeito comunicante, apresentamos as palavras de Eugênio Trivinho (2007) que dá os contornos sobre a criticidade do acesso aos meios de comunicação, principalmente na era digital, como sendo algo além da viabilidade material de ter próximo e disponível um computador ou dispositivo tecnológico. O autor se debruça sobre os aspectos infotécnicos do que chama

de senhas de acesso, indo além da mera disponibilidade de dispositivos, tocando no ponto nevrálgico da questão comunicativa que deveria permitir, em um cenário distinto do atual, acesso também ao pensamento e ao capital cognitivo que envolve o aparato comunicativo e os rituais de comunicação agora permeados por novas tecnologias.

“A sociosemiose plena da interatividade se consubstancia, se contextualiza e se instrumentaliza, a rigor, nas senhas *infotécnicas de acesso* à vida cotidiana na cibercultura (TRIVINHO, 1999, parte I, capítulo VII; 2001, PP. 209-227; e, nesta mesma obra, parte I, capítulo I; parte II, capítulo 3). Tais senhas são nomeadas e fundamentalmente:

- i. Objeto infotecnológico [em versão atualizada, dotada de produtos ciberculturais compatíveis (*softwares* e *netwares*) e de infraestrutura de conexão à rede];
- ii. O *capital cognitivo* conforme;
- iii. O *status de sujeito teleinteragente*; e
- iv. A *capacidade (tanto econômica quanto subjetiva) de acompanhamento das reciclagens estruturais* dos objetos infotecnológicos e do capital cognitivo conforme.” (TRIVINHO, 2007, p. 143 – 144)

Nesse contexto, Trivinho está tratando da violência (termo usado pelo próprio autor), que ocorre ao longo da instrumentalização da comunicação, tendo seu ápice na agilidade das emissões e respostas. Seu olhar indica a exclusão de muitas pessoas por conta do que chama de *dromoinaptidão*, que vem a significar a incapacidade, ligada a essas senhas infotécnicas de acesso à cibercultura, de interagir em conformidade com os processos comunicativos nos tempos atuais e, como ponto crucial, com a agilidade exigida. Sem tal aptidão, chega-se novamente à incomunicação, pela qual a tecnologia assume um papel opressor e excludente ao invés de auxiliar no processo comunicativo dos interagentes.

Com isso queremos dizer que muitas vezes não há preocupação em explicar os procedimentos técnicos a serem seguidos para acompanhar os conteúdos distribuídos pelas máquinas, de maneira que o receptor fica dependente da lógica da plataforma x ou y e, por tentativas e erros consegue com maior ou menor dificuldade, acertar e responder, cadastrar-se, inscrever-se, enfim, consumir. Parece que o mais importante não é o conteúdo, muito menos a compreensão entre os sujeitos dos dois polos (E – R), mas o consumo e, além disso, o consumo rápido, uma vez que há um tempo determinado para essa conexão e que nem sempre é esclarecido pelos criadores das diferentes plataformas. Parece haver um descaso pelo sujeito consumidor do conteúdo que é disponibilizado pelas plataformas eletrônicas, sendo que isso passa despercebido e faz com que o sujeito receptor seja considerado um analfabeto digital, o que nem sempre é verdadeiro.

Acrescenta-se a este cenário, em que muitas vezes o usuário é deixado em segundo plano, as características infotécnicas que acabam excluindo parte da sociedade do processo comunicativo contemporâneo.

“A violência da técnica comparece atualmente [...] como pressão sociodromocrática pantópica, na modalidade de um gerenciamento infotécnico silencioso da dromoaptidão cibercultural, doravante o capital social requerido na esfera do trabalho e do tempo livre – pressão que se organiza em forma de terror dromocrático-cibercultural estrutural, espargido e invisível; como estratificação sociogromocrática cibercultural, nova hierarquização imperceptível dos modos de acesso às senhas infotécnicas de acesso, pressuposto do sociodarwinismo corrente [...]” (TRIVINHO, 2007, p.39)

Quando Trivinho indica que a pressão é pantópica, refere-se não à inexistência de distinções dessa pressão com relação a suas origens, mas sim à permeabilidade de tal pressão sobre todos os espaços forçosamente apresentados pelo imperativo dromocrático, pelo imperativo da velocidade da comunicação através das novas senhas infotécnicas. Não por menos, em uma visão pesada, o autor retoma o terror substantivo para indicar o encaminhamento tecnoestrutural da cibercultura. Assim, acesso ao aparato tecnológico não resumiria, em si, a dicotomia dialética entre sujeito e técnica, mas sim a capacidade de tornar o indivíduo apto a agir com e sobre a tecnologia comunicacional.

De forma que pensamos o seguinte: qualquer intenção de provocar respostas dos sujeitos para as formulações feitas através de plataformas eletrônicas precisa ser informada, pois, ainda que essas informações funcionem apenas como instruções e é disso que se trata, não são auto explicáveis.

A partir desse ponto, vamos caminhando em direção a outros mais importantes na análise da questão proposta, ou seja, como essas informações, que constituem o conteúdo, são apresentadas, com que profundidade e em quais formatos?

Estamos tratando de comunicação de tipo efetivo, não somente de conexão. Comunicação essa que pode vir a ser uma aliada para a compreensão da complexa sociedade do conhecimento, na qual, pelo menos em termos virtuais, estamos vivendo e esse é o nosso desafio, o de que realmente a sociedade do conhecimento possa ser vivenciada, de forma aberta, plural, de todos para todos, onde não prevaleça a tirania da técnica para subjugar o humano.

Enquanto a violência infotecnológica “[...] trata, especificamente, de uma *sobrecarga sociotécnica de tipo exclusivamente instrumental e operacional* – reducionista, portanto, *vis-à-vis, antiintelectual*” (TRIVINHO, 2007, p. 169), propõe, na contra-

corrente, que sejam trabalhadas as formas de apropriação tecnológica das senhas de acesso a esse campo comunicacional baseado fortemente nas tecnologias contemporâneas.

Assim, seguindo os passos que representam nossa inquietude sobre o assunto, principalmente ao constatar o conflito e a exclusão proporcionados pela comunicação permeada pelos aspectos técnicos mais recentes e os possíveis sujeitos receptores, chegamos ao seguinte ponto: - as plataformas eletrônicas de distribuição de conteúdos digitais são, em sua grande maioria, hostis à compreensão humana e nos interessa a proposição de que as mesmas venham a ser “amigáveis”, o que, de modo metafórico, pode vir a se constituir como uma grande aliada para a Comunicação e, conseqüentemente para a vida em tempos de realidades virtuais.

Dessa forma, chegamos a um projeto de pesquisa, que denominamos: Projeto Platina 2015, que trata de planejar o desenvolvimento de plataformas interativas “amigáveis” para acesso aos serviços da Internet, a serem utilizadas inicialmente para divulgação dos trabalhos de pesquisa, de educação, de cultura e de extensão desenvolvidos pelo Grupo de Pesquisa CNPq – Cibernética Pedagógica – Laboratório de Linguagens Digitais – LLD - da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo (ECA-USP).

Nesse sentido, trata-se de projetar e testar uma plataforma de acesso à Internet e a serviços digitais (navegação, busca de informações, dispositivos de comunicação online, impressão e digitalização, processamento de imagem e texto) considerando as seguintes características básicas:

- **Facilidade de aprender:** não requer treinamento nem demasiada instrução para realizar as solicitações entre a interface digital e os outros equipamentos conectados. Necessidade de conduzir, pouco a pouco, ao desenvolvimento de uma postura autônoma na manipulação da interface;
- **Design Centrado no Usuário:** desenvolver o produto centrado no ser humano, em suas necessidades, ao invés de se iniciar com a tecnologia. A tecnologia tem como objetivo servir o usuário;
- **Usabilidade:** o sistema precisa oferecer ao usuário, em determinado contexto de operação, a realização de tarefas de maneira eficaz, eficiente e agradável;
- **Design Participativo:** é uma prática na qual há a participação direta dos usuários de um produto durante todo o processo de seu desenvolvimento, permitindo que os usuários não sejam apenas fonte de informação, mas sejam incorporados à equipe de desenvolvimento para que ajudem na concepção do produto;

- **Capacidade de maximizar a produtividade:** as ações devem ser realizadas de forma simples e rápida, através de uma Interface que priorize o fácil acesso às ações a serem realizadas na web pelos usuários; e
- **Portabilidade:** possibilidade de acesso nos variados dispositivos tecnológicos.

O que se busca essencialmente é chegar a uma interatividade entre o Emissor e o Receptor, de maneira mais “amigável”, partindo do pressuposto de que a equipe de desenvolvimento (o programador, o técnico, o webdesigner), enfim, os produtores da mensagem eletrônica, deve saber a quem se dirige a mensagem, quem são os usuários (receptores), a fim de oferecer interfaces familiares à sua realidade, ou pelo menos, informar-lhes como proceder para acessar o conteúdo sem perda de tempo, ou tentativas e erros consecutivos.

Assim, cabe à equipe de desenvolvimento construir interfaces semelhantes aos conhecimentos do usuário e que facilitem o uso do computador por meio de estratégias que viabilizem a compreensão de seus processos (ABREU, 2011).

Com base nos conhecimentos acerca da Interação Humano-Computador (IHC), o projeto tem por objetivo desenvolver “softwares” de avaliação da interatividade entre as plataformas, o programador e seus usuários. Os estudos de IHC concebem que a interface modela o usuário e o sistema, tendo como efeito a otimização do uso da plataforma por parte do usuário (ABREU, 2011).

Na realidade, o que se pretende é atuar de maneira interdisciplinar para chegar ao desenvolvimento de plataformas eletrônicas de Ensino e Comunicação de tipo “amigável”, tal como a denominamos desde que iniciamos esse estudo, nos últimos anos. Se seguirmos nessa trilha para a busca de uma comunicação efetiva entre os dois polos do processo comunicacional, podemos recorrer às ideias de Piscitelli (2005) que, entre outras, apresenta a seguinte: quando a *web* tornar-se semântica, que para ele é o futuro da rede, os agentes do consumidor e do produtor podem chegar a se entender, intercambiando ontologias que brindem um vocabulário necessário para a discussão. De forma que é preciso um mínimo de pontos comuns entre eles, para que surja a compreensão, o que poderá levar à comunicação.

Importa-nos tratar da comunicação e para isso vamos nos sustentar no trabalho do francês Dominique Wolton, principalmente no que trata de “Salvar a Comunicação”, que é o título de um dos seus livros. Para ele, assim como para nós, há uma grande diferença entre discurso e diálogo, que é como entendemos a comunicação, pois, o discurso é um conglomerado de informações (que podem ser de tipo eletrônico/digital) mas, se não houver possibilidade de troca, mesmo que seja com a linguagem

da máquina, não se estabelece o diálogo e, portanto, não se dá a comunicação e muito menos a educação ou o aprendizado.

Em palestra realizada pelo sociólogo francês, na Aula Magna de Pós-Graduação da Faculdade Cásper Líbero, em São Paulo (18/03/2015), foi possível ver o pensador emocionar o auditório formado por estudantes, pesquisadores e professores de comunicação, com sua postura afetiva, em eloquente apresentação de suas ideias, afirmar: “comunicação é amor”!, de maneira muito semelhante à de outro grande pensador francês – Edgar Morin, que enfatiza a Ética da Compreensão no bojo de seus trabalhos sobre o tema da comunicação e da complexidade humana.

Ao compactuarmos com essas ideias e valores, não podemos aceitar que a relação homem/máquina seja fria, instrucional e que não proporcione interações. Acreditamos na importância da técnica, da tecnologia e vemos nelas grandes aliadas, capazes de mesclar luz, som, imagem, texto, movimento e ação à comunicação e à educação, então, questionamos essa incomunicação e nos propomos a trabalhar para alterar esse estado de coisas e é disso que estamos tratando no trabalho aqui exposto.

No desenvolvimento dos estudos a respeito do tema, enfatizamos algumas características necessárias para que cheguemos a bom termo em relação ao que se propõe (salvar a comunicação), em tempos de tecnologias digitais e, mais precisamente, com as plataformas eletrônicas da internet. Desse modo, podemos partir para um breve esboço do que planejamos realizar, já que nossos estudos carecem ainda de mais esforços e sistematizações.

Assim, os conteúdos precisam ser validados e disponibilizados através de categorias claras e de informações precisas sobre como intervir no sistema técnico/operacional, para obter resultados positivos, ou seja, fazer com que as respostas solicitadas sejam aceitas pelo sistema proposto, pelos “softwares” utilizados, sem que o ato seja apenas e tão somente o de tentar acertar para responder ao que é solicitado pelos produtores das mensagens. Esse esforço pode durar tanto tempo que, quando se atinge o objetivo de atender satisfatoriamente ao sistema, o que vai ser apresentado fica em segundo plano, negligenciado.

A questão que permanece entre nós, no Grupo de Pesquisa CNPq - Cibernética Pedagógica, da ECA/USP é a de como criar um software que corresponda às nossas aspirações de utilizarmos uma plataforma “amigável” para a apresentação dos trabalhos do Grupo aos nossos pares, estudiosos da Comunicação/Educação e que posteriormente possa servir ao desenvolvimento de outras plataformas do gênero, que sejam voltadas mais do que à democratização do conhecimento, ao seu crescimento através do diálogo potencializado e oportunizado não apenas, mas também, através dos meios digitais de comunicação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, S. C. **Interfaces em Arquitetura: Permeabilidades entre o Humano e o Digital**. Tese (Doutorado em Teoria e História de Arquitetura e Urbanismo) Universidade de São Paulo, São Carlos, 2011.
- BUBER, M. **Yo y Tu. Buenos Aires**. Editora Nueva Vision, 2002.
- CISCO. **Tráfego global de dados móveis**. Relatório Cisco VNI. Disponível em: <<http://www.cisco.com/web/PT/press/articles/2014/20140205.html>>. Acesso em: 1 mai. 2015.
- CURY, Lucilene. A comunicação digital e sua relação com os aspectos cognitivos do sujeito. In **Comunicação, Cognição e Mídia**. SORES DA SILVA, A; MARTINS, J. C.; MAGALHÃES, L.; GONCALVES, M. vol. 2. Braga (Portugal): Publicações da Faculdade de Filosofia. Universidade Católica Portuguesa, 2010.
- FLUSSER, V. **O mundo codificado: por uma filosofia do design e da comunicação**. São Paulo: Cosac Naify, 2007.
- GOODWIN, K. **Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services**. Indianapolis: Wiley Publishing Inc., 2009.
- MARTÍN-BARBERO, J. Globalização comunicacional e transformação cultural. In: MORAES, Dênis de (Org.). **Por uma outra comunicação**. Rio de Janeiro: Record, 2003.
- MARTÍN-BARBERO, J. **Comunicação na Educação**. São Paulo: Editora Contexto, 2014.
- MORIN, E. **O Método 6: ética**. Porto Alegre: Sulina, 2007.
- NORMAN, D. A. **O design do dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Editora Rocco, 2002.
- OBREGON, R. F. A.; VANZIN, T.; ULBRICHT, V. R. Design de interface gráfica: interpretação semiótica na composição dos elementos. **Info Design - Revista Brasileira de Design da Informação**, São Paulo, 7, n. 2, 2010. 23-31.
- PISCITELLI, A. **Internet, La Imprenta Del Siglo XXI**. Barcelona: Editora Gedisa, 2005.
- TRIVINHO, E. **A dromocracia ciber cultural**. Lógica da vida humana na civilização mediática avançada. São Paulo: Editora Paulus, 2007.
- WOLTON, D. **Internet, e depois? Uma teoria crítica das novas mídias**. Porto Alegre: Sulina, 2003.
- _____. **É Preciso salvar a Comunicação**. São Paulo: Editora Paulus, 2005.