

# Mediação e ação comunicativa: conformando nuvens e formando competências para a mediação nas redes sociais virtualizadas

## **Elmira Luzia Melo Soares Simeão**

Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília (UnB) - Brasília, DF - Brasil.

Professora da Universidade de Brasília, Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/7033301273963724>

*E-mail:* elmira@unb.br

## **Márcia Marques**

Mestre em Comunicação pela Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, DF - Brasil.

Doutoranda pela Universidade de Brasília, Brasil.

Professora Assistente da Universidade de Brasília, Brasil.

<http://lattes.cnpq.br/4569965899936952>

*E-mail:* professoramarcia@gmail.com

## **Aurora Cuevas Cerveró**

Pós-Doutorado pela Universidade de Brasília (UnB) – Brasília, DF - Brasil. Doutora em Documentación pela Universidade Carlos III de Madrid, (UC3M) - Espanha.

Professora e pesquisadora no Departamento Biblioteconomía e Documentação da Universidad Complutense de Madrid (UCM), Espanha.

<http://lattes.cnpq.br/9152981469958239>

*E-mail:* auro.cuevas@gmail.com

Recebido em: 15/08/2014. Aprovado em: 05/04/2015. Publicado em: 19/02/2016.

## **RESUMO**

A questão da mediação em ações de comunicação e de informação nas redes sociais virtualizadas (RSV) é o tema deste artigo, que a partir da análise dos conceitos de mediação – nos campos da comunicação, da ciência da informação e das tecnologias – avalia a rede e o papel de mediador ou do intermediário na ação comunicativa. Relata o cenário de (in) conformações que apresenta diferentes possibilidades de entendimento do fenômeno comunicativo em rede como expressão da sociedade atual, fortemente movimentada pela ação de grupos. Propõe o desenho de um modelo de ação comunicativa, a partir dos estudos de Habermas e com diferentes metodologias. Utiliza-se de técnica indiciária para observação de várias redes, com destaque para a experiência no estudo de caso de uma rede localizada na região de Sobradinho, em Brasília-DF. Discute também a necessidade de formação de competências para a mediação, no sentido de promoção do entendimento das ações de comunicação em rede a partir do fenômeno do AV3.

**Palavras-chave:** Mediação. Intermediação. Comunicação extensiva. Redes sociais virtualizadas (RSV). Animaverbivocovisualidade - AV3.

## ***Mediation and communicative action: shaping clouds and developing skills for mediation in virtualized social networks***

### **ABSTRACT**

*The subject of this article is mediation in communication and information activities on virtual social networks (VSR). From the analysis of mediation concepts – in the fields of Communication, Information Science and Technology, it evaluates the network and the role of the mediator or intermediary in communicative action. Reports the scenario of (in)conformations that presents different possibilities of understanding the network's communicative phenomenon as an expression of contemporary society, strongly moved by group action. Proposes the design of a communicative action model, from the studies of Habermas and different methodologies. Uses the evidentiary technique to observe various networks, highlighting the experience of the case study of a network located in the Sobradinho region of Brasilia-DF. It also discusses the need for skills training for mediation in order to promote understanding of network communication and AV3.*

**Keywords:** *Mediation. Intermediation. Extensive Communication. Virtual social networks. Animaverbivocovisual - AV3.*

## **Mediação y acción comunicativa: conformando nubes y formando competencias para la mediación en redes sociales virtuales**

### **RESUMEN**

*El tema de este artículo es la mediación en acciones de comunicación e información en redes sociales virtuales (RSV), que a partir de análisis de conceptos de mediación – en los campos de la comunicación, ciencia e la información e tecnologías – evalúa la red y el papel del mediador o intermediario en la acción comunicativa. Relata el escenario de (in)conformaciones que presenta diferentes posibilidades de entendimiento del fenómeno comunicativo en red como expresión de la sociedad actual, fuertemente movida por la acción de grupos. Propone un diseño de modelo de acción comunicativa, a partir de estudios de Habermas y diferentes metodologías. Se usa la técnica de indicios para observar varias redes, destacando la experiencia en el estudio de caso de una red de la región de Sobradinho, en Brasília – DF. Discute también la necesidad de formación de competencias en mediación, con el fin de promover la comprensión de acciones de comunicación en red desde el fenómeno AV3.*

**Palabras clave:** *Mediação. Intermediação. Comunicação extensiva. Redes sociais virtuales (RSV). Animaverbivocovisualidad - AV3.*

### **INTRODUÇÃO**

A ação comunicativa sempre foi um diferencial importante no comportamento humano, e os estudos sobre as atuais redes sociais, integradas fortemente pelas tecnologias, viabilizam a concretização de cenários previstos por alguns teóricos visionários do passado, como Marshall McLuhan e, mais recentemente, Jean Baudrillard. São cenários díspares que se mostram ora como grandes avanços das propriedades comunicativas do homem, já que a tecnologia se torna uma extensão de sua ação e o leva a novos paradigmas de uma aldeia global (McLuhan), ora demonstram as dificuldades na disposição de se comunicar, uma incomunicabilidade que gera ignorância e confusão coletiva (Baudrillard). Esse é o desafio das ciências sociais, notadamente da comunicação e da ciência da informação: conciliar os avanços que a tecnologia proporciona, entendendo as conformações das redes sociais e seus desafios, gerando conhecimento objetivo de tudo isso. Afinal, a economia contemporânea é uma economia da desterritorialização e da virtualização (Lévy, 2003) na qual, em todos os setores, há uma tendência para a criação de redes sociais virtualizadas (RSV).

Discutindo as contribuições da Escola de Chicago acerca da *mass communication research*, passando por Marshall McLuhan e pela Escola de Frankfurt, entre outros, Sodré (2012), pesquisador crítico e atuante na área de *mass media*, defende que o prestígio de uma

ciência social não se deve exclusivamente à objetividade do conhecimento por ela gerado, mas à sua produção de valor social, cultural e político. Como impacto no campo científico: “a perda de potência da reflexão comunicacional e a dispersão cognitiva no âmbito das escolas são a comunicação como ideologia da financeirização do mundo”, comenta.

Para Sodré (2012), a comunicação, como campo e nas articulações possíveis entre seus atores, encontra-se em apuros, e essa situação de conflitos nas práticas comunicacionais acontece muito mais pelos problemas em relação aos códigos do que propriamente em função das ações de controle que eventualmente se identifiquem nos meios de produção. “A hipótese de uma hipertrofia generalizada da codificação, acompanhada de uma transformação radical do modo de significar, orienta a maior parte da semiologia comunicacional”, afirma o pesquisador ao citar os estudos de Baudrillard, teórico que não via muita luz no fim do túnel. Entre o otimismo de McLuhan, que apostou positivamente na integração do homem nas redes, denominando-as aldeia global, e as previsões “apocalípticas” de Baudrillard, é possível verificar que existe um cenário de (in) conformações que apresenta diferentes possibilidades de entendimento do fenômeno comunicativo em rede como expressão da sociedade atual, fortemente movimentada pela ação de grupos no que chamamos de Redes Sociais Virtualizadas, ou RSV.

As tecnologias e a informação estão, de certa maneira, 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 no novo contexto das redes virtualizadas. O acesso e a capacidade de articular e organizar a informação no mundo digital sofrem os mesmos constrangimentos do mundo real. 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 Cívicos e Políticos e o Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, ambos documentos produzidos pela ONU em 1966.

Onipresentes em nossas vidas, as tecnologias desempenham papel essencial na emancipação individual e coletiva. Paradoxalmente, em um mundo saturado por informação, a 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 nas ações comunicativas. A comunicação, portanto, 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)

No campo científico, como em outros contextos de redes sociais, há conflitos e (in)conformações que podem ser exemplos de problemas de comunicação e também de mediação, que ocorrem similarmente na rede e com o indivíduo que a integra. Considerando a explicação de Sodré no entendimento dos conflitos na conformidade do campo científico, por sua vez, esse problema na ação comunicativa é observado e aplicável a qualquer esfera do conhecimento:

Ele pode constituir-se a partir de demandas ou da especificidade de um contexto, mas a pura e simples objetividade das relações não o define totalmente: nele importa o lugar ocupado por cada um de seus membros, portanto, o espaço social, de modo que o alcance das questões levantadas não é independente da virtude cognitiva e do peso institucional do sujeito que fala (SODRÉ, 2012, p. 14).

O uso da nuvem, além de facilitador de produção coletiva e colaborativa, também pode ser dimensionado em seu aspecto restritivo, quando a informação é centralizada e monitorada, ultrapassando territórios. Um exemplo é a ação de controle em alguns países, como nos grandes galpões de servidores dos Estados Unidos, sob a legislação daquele país, e onde a NSA, a agência de informações estadunidense, instala pontos de interceptação de informações em outros países (CASTELLS, 2002; ASSANGE, APPELBAUM, ZIMMERMANN, 2013).

Marques (2013), em seus estudos, propõe um modelo de ação comunicativa para redes sociais virtualizadas em que a mediação é aspecto fundamental. Não apenas a mediação que se conforma nas relações entre pessoas, mas a que envolve a multivocalidade expressa nessas relações, e que reflete a desigualdade e a diversidade presentes na sociedade. É uma perspectiva de ator/rede (Latour, 1990), que considera todos os elementos humanos e artefactuais como componentes de uma rede, com ação comunicativa orientada para o indivíduo.

## MEDIAÇÃO E COMUNICAÇÃO - INDICIÁRIO COMO METODOLOGIA

A articulação de metodologias e de referenciais teóricos se consuma em uma pesquisa que se pode classificar como indiciária, seguindo o pensamento de Freire (2014). Para consolidar esse debate no campo da ciência da informação, Freire (2014) apresenta resultados de pesquisa exploratória sobre a produção científica publicada sobre 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, como ela denomina o processo de busca de informação através de indícios, para selecionar a produção científica sobre a temática da mediação da informação; encontrou 13 artigos, publicados em nove periódicos. Ela explica a razão do método aplicado:

[...] 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)

Segundo Freire, Ginzburg (1989, p.170) transporta essa competência para a decifração e interpretação de pistas no campo científico. Sob o paradigma indiciário a autora 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. 05).

Nos resultados, Freire aponta os indícios de várias temáticas relacionadas na literatura e que, segundo ela, podem ser cotejados com os resultados do estudo de Gomez (2010) sobre as “tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil”:

... Os resultados indicam crescimento do número de pesquisas sobre mediação humana, cultural e tecnológica; geração, produção, comunicação e apropriação da informação; busca, acesso e uso da informação; linguagens, produção simbólica e memória; leitura; necessidades e comportamento informacional, competência em informação; redes e fluxos de informação e inclusão digital. [...]. (FREIRE, 2014, p. 34, citando GÓMEZ, 2010, p. 85)

Freire toma como referência o modelo de regime de informação de González de Gómez (2003b, p. 61), para o qual a informação é definida como “ações de informação, as quais remetem aos atores que as agenciam, aos contextos e situações em que acontecem e aos regimes de informação em que se inscrevem”. Baseada no modelo apontado por Gómez, Freire destaca que enquanto ação de informação, a informação se refere:

[...] a um conjunto de estratos heterogêneos e articulados que se manifestam através de três modalidades: a) de mediação – quando a ação de informação está aos fins e orientação de uma outra ação. Nesta modalidade, a informação se desenvolve no âmbito de outra ação social e seus sujeitos podem ser vistos como ‘funcionais’, “cujas práticas serão definidas pelo contexto acional em que atua, dentro das múltiplas atividades sociais. [...], b) de formação – quando orientada à informação não como um meio mas como sua finalização, sendo produzida por ‘sujeitos heurísticos’ ou ‘experimentadores’, que transformam “os modos culturais de agir e de fazer, nas artes, na política, na ciência, na indústria e no trabalho, iniciando um novo domínio informacional. [...] no domínio da poiesis”. c) de relação – quando a ação de informação busca intervir em outra ação para dela obter direção e fins, ampliando seu espaço de realização, “o qual alarga nas formas de descrição, da facilitação, do controle ou do monitoramento”, sendo realizada por ‘sujeitos articuladores’ ou relacionantes. (FREIRE, 2014, p.30/39)

Pelo exposto por Freire (2014), Ginzburg (1989) e Gómez (2010), e abrangendo o estudo complexo

sobre as diferentes possibilidades de entendimento sobre a temática mediação, se conclui: qualquer que seja a visão paradigmática de uma rede durante uma ação comunicativa, essa sempre será instável e exposta nas pesquisas com uma visão indiciária e circunstancial. Assim, o propósito deste trabalho, inicialmente inspirado em Habermas e que será detalhado parcialmente neste artigo, é compreender as (in)conformidades das redes e sua possível caracterização a partir de seus desenhos e movimentos (como as nuvens) diante da dinâmica da ação comunicativa. Tal como apontam os autores citados, certamente nas redes é preciso observar o lugar ocupado por cada um de seus membros, portanto, o espaço social, que certamente não é independente da virtude cognitiva dos atores que compõem uma RSV ou a importância institucional do sujeito que fala em uma possível rede de interações (SODRÉ, 2012).

Nos estudos de mediações sociais, o pesquisador Manuel Martín Serrano (2009) fala em mediações sociais, que considera afetações com que se trata de dirigir o destino individual ou coletivo utilizando a comunicação para produzir e reproduzir a sociedade. Por este conceito, informar, conformar e transformar são processos interdependentes. Mediação, em si, não é controladora, emancipadora, verdadeira ou falsa. Mas as aplicações que as instituições mediadoras fazem da mediação o são.

A mediação no campo da ação significa estar em campo aleatório, incerto, o que impõe uma consciência aguda dos acasos, derivas, bifurcações e impõe reflexão sobre a própria complexidade. A complexidade medida e entendida, voltando à explicação de Freire (2014), nos estratos da mediação, da formação no domínio da *poiesis*, e da relação. A estratégia de um modelo de ação comunicativa permite ver certo número de cenários que podem ser modificados segundo as informações e acasos que surgem durante a própria ação. A estratégia de uma investigação, de natureza indiciária, busca informação e luta muitas vezes contra o acaso. Mas o acaso não é só fator negativo, é também oportunidade a ser aproveitada

(MORIN, 2011), já que as situações imponderáveis trazem lições importantes. Na administração, por exemplo, Shinyashiki garante que, por mais que alguns pesquisadores distingam o caráter lógico da administração, existe o imponderável dos sentimentos humanos:

[...] Uma empresa é um agrupamento de seres com suas particularidades, e quem souber atingir a sensibilidade desses indivíduos vai conseguir transformá-los num time. A capacidade de tocar o coração das pessoas é que vai transformar a administração numa arte e o administrador num líder de verdade.

Martín-Barbero (in MORAES, 2004) considera a comunicação o espaço fundamental do reconhecimento do outro. Mais do que manejar técnicas, o comunicador tem a tarefa de mediador que põe em comunicação os indivíduos, realçando suas diferenças.

## **MEDIAÇÃO E COMUNICAÇÃO - DOIS LADOS DE UMA MESMA MOEDA**

Na língua portuguesa há acepções em vários campos para mediação. Trata-se do ato de servir de intermediário entre pessoas, grupos, partidos, facções, países etc., a fim de dirimir divergências ou disputas; arbitragem, conciliação, intervenção, intermédio e, analisando numa perspectiva mais ampla, promover a comunicação que aproxima ou aponta diferenças entre as diversas sociedades que conformam cada país e os países entre si. Para Martín-Barbero, “comunicar é tornar possível que homens reconheçam outros homens em duplo sentido: reconheçam seu direito a viver e a pensar diferente, e reconheçam a si mesmos nessa diferença” (in MORAES, 2004, p.71).

Signates (1998) considera mais simples definir o que mediação não é: não é intermediação, não é filtro, não é intervenção no processo comunicativo. Mediação pode ser: categoria teórica; discursividade específica; estruturas, formas e práticas que vinculam diferentes lógicas ou temporalidades em um mesmo processo; como instituição ou local geográfico; dispositivo de viabilização e legitimação da hegemonia ou resolução imaginária da luta de classes no âmbito da cultura.

Mediação é ainda o processo pelo qual o pensamento generaliza os dados apreendidos pelos sentidos e na filosofia o processo criativo mediante o qual se passa de um termo inicial a um termo final, tal como percebido na psicologia, na qual mediação seria a sequência de elos intermediários (estímulos e respostas) numa cadeia de ações entre o estímulo inicial e a resposta verbal do final do circuito.

Na busca de significados para mediação, Signates diz que Martín-Barbero fala em mediações como lugares dos quais provêm as construções que delimitam e configuram a materialidade social e a expressividade cultural da *mass media* (citando a TV). Tais lugares são a cotidianidade familiar, a temporalidade social e a “competência” cultural. Martín-Barbero também faz uso do termo “mediador” e do verbo “mediar” para indicar aqueles que atuam como seletores de conteúdos e formas de diferentes procedências ou como construtores de nexos em instituições dentro de um lugar social específico.

A mediação também é definida como processo pelo qual os meios de comunicação adquirem materialidade institucional e espessura cultural, abordagem que supera os estudos sobre estrutura econômica e conteúdo ideológico. Para Eduardo Meditsch, há outros aspectos pertinentes, quando se discute mediação e tecnologia. Sobre tecnologia e meio de comunicação, o autor aponta:

Não foi o invento de uma técnica que marcou a sua criação, mas o invento de determinado uso social para uma constelação de técnicas (eletricidade, áudio, telefonia, transmissão por ondas), que se cristalizaria numa nova instituição. (MEDITSCH, 2001, p. 33)

Para Meditsch, na mediação os meios não são a mensagem, mas interferem na realidade complexa e condicionam especialmente as mensagens produzidas e veiculadas por esses meios. A mensagem se localiza numa realidade histórica e complexa, de que os meios também fazem parte. Numa perspectiva ideológica e contribuindo com o debate, Martins da Silva e Vilela (2014) consideram que os meios de comunicação de massa não são massivos, mas meios de emissão massiva utilizados

pelos elites para que se sirvam das massas e com isso divulguem conteúdos em que o imaginário é mercadoria em oferta, em que os interesses que prevalecem são os dos anunciantes, em que se reforça a ideologia dominante. O quadro, antes estável, sofre transformação importante a partir da emergência dos meios informáticos: o advento da internet muda o paradigma da comunicação de poucos para muitos, para o de comunicação de muitos para muitos (até a possibilidade máxima de todos para todos, proposta por Mendonça, 2007) que exige internet de alta velocidade e o crescimento redes sociais virtualizadas. Para os autores, a principal mudança é o surgimento do que podemos chamar de uma nova ágora mundial: “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; VILELA, 2014)

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 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 citados 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 determinada fonte para o coletivo – quanto o mediador – aquele que promove a inclusão do outro em sua complexa diversidade – de gênero, cultural, histórica etc. Nessa perspectiva, faz todo sentido pensar que a investigação da ação comunicativa em rede, notadamente das RSV, efetivamente ocorre a partir de métodos indiciários, e sempre relata situações contextualizadas, historicamente definidas, podendo mudar rapidamente seus indicadores e expressões. O pesquisador é o caçador de pistas (FREIRE, 2014) que conta seu relato buscando (in) conformidades e padrões possíveis, orientado pela teoria de um campo científico ou de vários campos.

A rede de que se fala neste artigo pode ser definida como um conjunto – e subconjuntos – de relações sociais e dinâmicas em que a desigualdade se manifesta de modo poderoso (WASSERMAN e FAUST, 1994; CASTELLS, 2002; CUEVAS-CERVERÓ, 2005; 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). Pela Teoria do Ator Rede (ANT) de Latour, 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, 1990; 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 ator forma os nós nesse emaranhado conectado e desigual. Comungando os preceitos da Teoria Ator Rede, 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 copresença. Nesse sentido, a ênfase não é mais a da cibercultura dos anos 1990 e da interação homem/máquina, mas na sociabilidade em rede mediada por computadores, que cresce especialmente com a proliferação dos dispositivos móveis. (SANTAELLA; LEMOS, 2010).

### **COMUNICAÇÃO EXTENSIVA, MEDIAÇÃO E A POSSIBILIDADE DO AV3**

É preciso, portanto, investir mais nas pesquisas sobre as redes sociais e a ação dos mediadores numa relação interconectada e com variáveis que afetam essa (in) conformação em diferentes campos científicos, dada a complexidade da ação comunicativa. Nesse novo século, quando a ação da comunicação se apresenta extensiva e colaborativa (SIMEÃO, 2003), além dos movimentos de conformação das RSV e de seus atores, que poderiam ser investigados por meio dos estudos de suas habilidades comunicativas e de sua competência em informação, por exemplo, há também uma nova linguagem integradora de sentidos que surge no horizonte da comunicação individual e coletiva: o fenômeno do AV3 (MIRANDA e SIMEÃO, 2014), ou seja, a animaverbivocovisualidade. São aspectos importantes, dois lados de uma mesma rede, que se revela nas ações de cada um de seus atores e se apresenta a partir das ações de produção do coletivo:

No AV3 a produção de novos registros combinará cognitivamente conteúdo e forma, com a possibilidade de comunicá-los numa arquitetura multidimensional e em rede colaborativa. Essa nova forma de expressão, na ciência e na sociedade, se complementa pelo hibridismo com formatos e registros anteriores, numa ação criativa e integradora de sentidos. A composição das estruturas de informação torna-se mais complexa e integradora de outras redes (MIRANDA e SIMEÃO).

Segundo Simeão (2006), a comunicação extensiva é um processo horizontal de conexões estabelecidas para a integração dos indivíduos em redes sociais virtualizadas. Nas pesquisas desenvolvidas por Simeão, as três características do processo de comunicação extensiva, ou seja, a interatividade, a hipertextualidade e a hipermediação, propostas inicialmente em 2003, se somam com outras, só compreendidas em dez anos de pesquisas e que complementam a conceituação do fenômeno da animaverbivocovisualidade em cinco novas particularidades: o hibridismo, a multivocalidade, a hiperatualização, a mobilidade e a ubiquidade, consideradas variáveis do mesmo fenômeno, o AV3, que se expande fortemente nas ações das RSV (MIRANDA e SIMEÃO, 2013; 2014).

Esse modelo de comunicação extensiva é baseado principalmente nas interações entre indivíduos, instituições e conteúdos numa perspectiva multidimensional e efêmera (Simeão e Miranda, 2006). Segundo os autores, a superficialidade do processo deve ser entendida em sua arquitetura horizontal não como relação leviana de sujeitos e ideias, mas como um contato temporário, cooperativo, que atende a necessidades autênticas, porém transitórias nas rápidas conformações das redes sociais no momento de sua virtualização e expansão. A mediação nos processos de comunicação onde o AV3 é introduzido passa a contar com as possibilidades de uma linguagem construída com mais recursos, e que tanto pode estimular a participação de mais atores quanto pode afastar indivíduos excluindo a manifestação dos que não se servem desses dispositivos. Nesse momento entram em cena figuras importantes, já descritas em Martín-Barbero: o intermediador (irradiando informação de uma fonte para o coletivo), e o mediador (promovendo a inclusão do outro e estimulando suas competências para a ação comunicativa, notadamente em AV3, segundo a proposta de Miranda e Simeão(2014).

## **HABERMAS, A CONSCIÊNCIA MORAL NO AGIR COMUNICATIVO E NA RELAÇÃO ENTRE SUJEITOS**

Para Habermas (1989), o paradigma da racionalidade comunicativa é a relação intersubjetiva entre sujeitos que falam, atuam e buscam o entendimento entre si sobre alguma coisa. Sob esta perspectiva, e considerando que cada RSV tem objetivos motivadores, possivelmente os participantes, em processo contínuo de comunicação, precisam ter competências para o AV3 (tecnológicas, de comunicação, de informação e devem estar motivados e dispostos a colaborar para o coletivo). Na rede, cada indivíduo adota atitudes objetivas, observando o estado de coisas existentes. São atitudes conforme as normas, relações interpessoais legitimamente reguladas; e atitudes expressivas, em face das próprias vivências. Para o entendimento comum sobre alguma coisa nos mundos objetivo, social e subjetivo, as atitudes devem se relacionar com as perspectivas na situação de fala do sujeito e dos papéis de comunicação dos sujeitos eu, tu e ele (HABERMAS, 1989). Esse movimento explicaria a complexidade de (in) conformidades na dinâmica das RSV em um cenário com o que propõem Miranda e Simeão no AV3.

Para o teórico da ação comunicativa, o mundo da vida comum oferece “obviedades culturais”, um modelo de interpretações consentidas, de onde os indivíduos participantes de uma ação de comunicação tiram seus esforços de interpretação (HABERMAS, 1989, p. 166). Esses modelos, que servem de recurso para as ações de comunicação orientadas para o entendimento mútuo, estão relacionados com os hábitos culturais, que formam o pano de fundo do mundo da vida; com a solidariedade dos grupos que se reúnem em torno de determinados valores; e com as competências individuais adquiridas. Também podem ser fonte de reprodução da estrutura da sociedade, uma forma de naturalização das desigualdades, por exemplo. Na prática funcionam de acordo com as habilidades dos sujeitos.

Na teoria da ação comunicativa proposta por Habermas há uma concepção baseada numa racionalidade comunicativa, permitindo o envolvimento do cidadão, do Estado e da sociedade na busca de entendimento. Defendemos que esse é o princípio de conformidade de uma rede social. A atividade comunicacional é a base de sustentação e integração da sociedade, com toda a intersubjetividade que se impõe. Analisando a mediação no campo jurídico, as pesquisas de Ghisleni e Spengler (2013) apontam para a mesma direção, quando explicam que a ação comunicativa entre indivíduos numa rede é sempre atrelada a redes maiores e mais complexas, tendendo a uma conformidade:

Tal entendimento busca a concretização da cidadania e a participação social ativa, uma vez que o sujeito é considerado competente e apto para, mediante debate argumentativo, até questionar o sistema de normas e buscar novos princípios normativos, na tentativa de reorganizar a sociedade (GHISLENI, SPENGLER, 2013, p.50).

Desse modo, em um cenário positivo, as ações em uma rede buscam o entendimento, que é resultado da discussão prática entre os diversos membros de uma comunidade acerca dos objetivos da rede e dos interesses que estimulam a participação de seus integrantes e sua manutenção, promovendo também o aperfeiçoamento de competências na ação comunicativa em AV3.

## O MEDIADOR E O INTERMEDIADOR VISTOS COMO NÓS DA REDE

No processo de mediação/intermediação da informação, há uma figura estudada em diferentes campos do conhecimento: o *gatekeeper*. O termo foi utilizado pela comunicação em 1950, por David Manning White, no estudo do comportamento de um editor de notícias internacionais. O pesquisador concluiu que a seleção da informação nos veículos de imprensa se daria por meio de 'portões', controlados por guardiões (os *gatekeepers*), num processo subjetivo, influenciado pelos valores e experiências do guardião, que teriam mais peso nas decisões do que os constrangimentos organizacionais (TRAQUINA,

1993). O *gatekeeper* no jornalismo é aquele que seleciona o que será emitido para as massas. Pela definição de Martín-Barbero é um intermediador, um criador-emissor de um pólo para a massa de leitores, espectadores, ouvintes, um público difuso, para o qual se oferece o que atende à média da audiência.

Na ciência da informação, Metoyer-Duran (1993), pesquisadora do tema em comunidades etnolinguísticas, considera o *gatekeeper* um indivíduo com capacidade de entender e traduzir as informações obtidas a partir da perspectiva de suas práticas e atividades. Em sua investigação nos campos das ciências da saúde, educação, ciência e tecnologia, jornalismo e comunicação, a autora identificou três tipos de *gatekeeper*: o culturalmente certificado, como a mãe; os nomeados em contexto cultural (e de ciência e tecnologia), como o professor, o pesquisador, o jornalista, o bibliotecário; e os socialmente posicionados, como o empresário, o empregado, e o governante. Pelos indícios oferecidos por Martín-Barbero, o *gatekeeper* teria característica de mediador, indivíduo que por suas práticas conforma a sociedade e por ela é conformado.

A intermediação/mediação da informação não é algo que possui uma linearidade, nem significa que a influência de um ator mediador no processo de comunicação seja imutável ou permanente. O conceito de intermediação, na análise das redes sociais, por exemplo, diz respeito aos papéis que podem desempenhar atores ou grupos de atores em rede, que tanto servem para facilitar como para constranger o fluxo de informações e a comunicação de informação (NOOY, W. De; MRVAR; BATAGELJ, 2005). Pelo conceito de Análise de Redes Sociais, o *gatekeeper*<sup>1</sup>

<sup>1</sup> As possibilidades matemáticas de papéis de intermediação/mediação em ARS são: coordenador, membro do grupo que concentra fluxo de informação; representante, indivíduo que regula o fluxo da informação do grupo para o ambiente externo; intermediário itinerante, ator externo utilizado como mediador entre membros do grupo; gatekeeper, indivíduo que regula o fluxo de informações ou bens do ambiente externo para os integrantes de um grupo; ligação, indivíduo que medeia as relações entre pessoas de grupos diferentes sem pertencer a qualquer um deles.

é um ator externo à rede que regula o fluxo de informações ou bens desse ambiente externo para com os integrantes do grupo. Tem, seguindo Martín-Barbero no tecer desse raciocínio, uma função relacionada com a intermediação, uma vez que a matriz dos estudos de comunicação, nesse campo, é relacionada ao paradigma matemático de Shannon e Weaver, em que comunicar é a equação para transferir a informação (mensagem) de um emissor para um ou muitos receptores com o menor ruído possível.

Nas redes sociais de relações horizontais – como redes comunitárias e coletivos de ações específicas – os indícios são de que o papel do *gatekeeper* é mais próximo do mediador, é fluido e busca promover entendimentos, traduzir a diversidade. Em redes hierarquizadas – de organizações e empresas, por exemplo – os papéis do *gatekeepers* são traduzidos em cargos, funções e normas, previamente estabelecidos e com nuances de características individuais que envolvem a disseminação da informação nesta rede. Tem mais característica de intermediação do que deseja o comando da rede junto ao coletivo. No modelo proposto por Marques (2015), é fundamental utilizar ferramentas de pesquisa que permitam localizar os mediadores/intermediadores, especialmente o *gatekeeper* (nos sentidos que lhe dão a comunicação e o jornalismo, a ciência da informação, a ciência da computação). A mediação/intermediação é o que cimenta a relação ator/rede.

O modelo proposto por Marques (2015) utiliza a ferramenta de Análise de Redes Sociais para observar as (in)conformações da relação ator/rede, que se comporta como nuvem, que nasce, cresce, se agrupa, reagrupa, muda de lugar, se desmancha, podendo até acabar. 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 o processo constante de mutação e mobilidade. Essa “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 em suas (in)conformidades.

Além de perceber as (in)conformidades, as pesquisas tendem a investigar também a origem e os indicadores de um bom desempenho na ação comunicativa, com a análise das ações (e suas variáveis) que fortalecem uma rede, tornando cada um de seus membros um mediador em potencial.

## O CONTEÚDO INTERMEDIADO/ MEDIADO NAS REDES

Além das fotografias, traduzidas em grafos, dos movimentos da rede e das sub-redes, o modelo desenvolvido por Marques (2015) propõe observar o conteúdo e o sentido que perpassam a mediação/intermediação na rede. No campo da comunicação há estudos qualitativos, como a análise de conteúdo, que mesmo partindo de apontamentos quantitativos, apresenta pesquisas que se aproximam dos processos e fenômenos socialmente vinculados à ação de comunicação e mediação. Tais 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 a produção e a recepção das mensagens e interferem na interpretação dos conteúdos; a ideia de que comunicação é persuasão perde força. Considera-se, por exemplo, que a influência é recíproca e leva em conta a realidade dos grupos sociais.

A análise de conteúdo é ferramenta que pode ser utilizada também para organizar a multivocalidade que reflete a diversidade da rede. Em movimentos múltiplos ela vai se conformando, se ajustando às possibilidades de negociação entre os participantes que ora se movimentam em função de interesses próprios, ora são levados a cumprir normativas ou acordos implicitamente negociados. As ferramentas digitais de extração destes dados mostram resultados gráficos em formato de nuvens de significados, que se conformam em tamanho e agrupamento refletindo esta expressão coletiva desigual. São as nuvens de *tags*, como são conhecidas nas mídias sociais digitais.

## REDE SOBRADINHO/SERRANA: UM OLHAR SOBRE MEDIADORES E INTERMEDIADORES

O modelo de ação comunicativa derivado do conjunto de in(conformações) das redes foi observado também na investigação de doutorado de Marques<sup>2</sup> (2015) em diversas redes sociais virtualizadas e com distintos objetivos. A pesquisadora partiu do pressuposto que 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. O modelo de Marques é dialógico e deve ser utilizado para a construção coletiva de relações de comunicação negociadas entre os participantes da rede durante o processo de (in) conformação aqui defendido. Pode, por exemplo, ser utilizado por especialistas em comunicação pública em situações formais, para orientar a garantia da transparência da informação<sup>3</sup>, já que aciona dispositivos reguladores e que são validados pela rede.

A RSV apresentada neste artigo como exemplo para análise dos conceitos de mediação e intermediação e (in)conformidades é a Rede Sobradinho-DF. Essa rede surgiu em torno de ações para proteger crianças e adolescentes contra abuso e violência na cidade satélite de Sobradinho, que integra a região administrativa do Distrito Federal. A rede também expandiu-se

---

<sup>2</sup> A pesquisa de doutorado de Marques inseriu-se em um projeto mais amplo no âmbito do Grupo de Pesquisa Competência em Informação (GPCI) do CNPQ, vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, com o apoio de pesquisadores da Universidade Complutense de Madrid e das Universidades Tiradentes e Federal de Sergipe. A Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) de Brasília viabilizou bolsa para aprofundamento da investigação que compõe a tese de doutorado da professora Márcia Marques.

<sup>3</sup> Como previsto na Constituição (artigos 5, 37 e 216) e na Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527, de novembro de 2011).

para as cidades vizinhas que possuem problemas semelhantes, passando a se denominar Rede Serrana. Desde o início esse conjunto de indivíduos se identificou como rede, mesmo quando ainda não dispunham da utilização de ferramentas digitais. A Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) de Brasília desenvolveu neste grupo, no período analisado, com resultados apresentados neste trabalho, o projeto *Ágora*, para disseminação de informações de saúde, garantindo também apoio tecnológico ao projeto.

Integram o grupo líderes comunitários, representantes de ONGs e do governo, cidadãos comuns. Cabe destacar o papel dos pesquisadores e técnicos da Fiocruz Brasília, que participam das reuniões dando suporte tecnológico à rede. A rede mais ampla definiu como objetivo comum mitigar doenças e promover a saúde. Os temas de que trata: 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 comunicarem por grupo de *e-mail*, os integrantes da rede mantêm encontros presenciais mensais.

A pesquisa exploratória de Análise de Redes Sociais (Marques, 2015), aqui parcialmente analisada, 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<sup>4</sup>. Foram acompanhadas as mensagens e respectivas respostas no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2012. Foram observados 520 *e-mails* trocados entre 67 participantes da rede. Propaganda, correntes ou mensagens sem qualquer comentário foram descartadas, sendo validadas 273 publicações. (JESUS et al. 2013, p. 6)

---

<sup>4</sup> A extração de dados e produção dos grafos foi feita pelo pesquisador Marcelo Sousa de Jesus. Para 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).



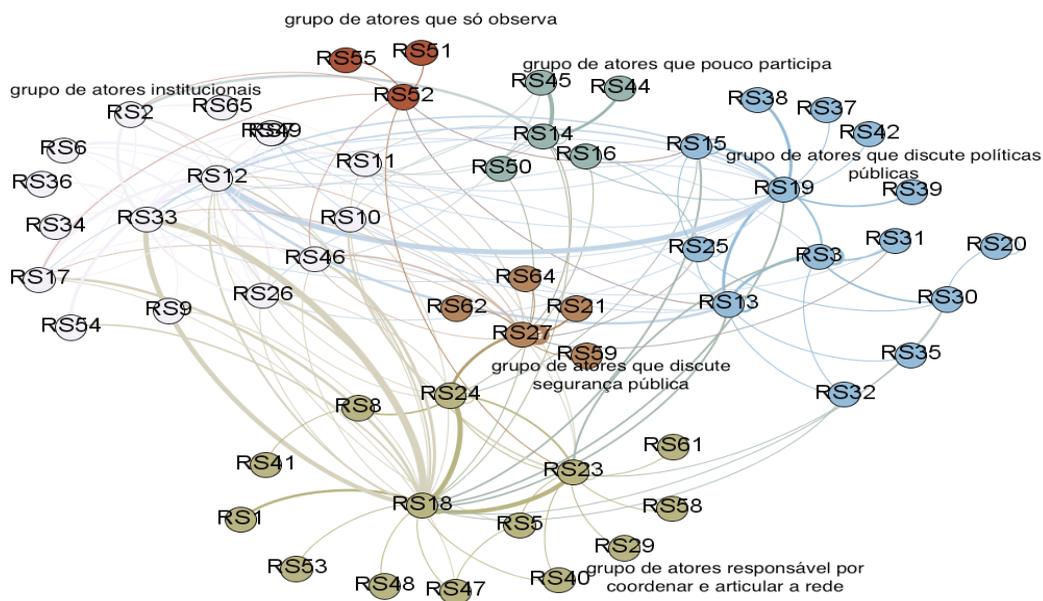
Na figura 2 é possível destacar a ação de três grandes emissores durante um momento importante de interlocução da rede. Em situações futuras, outros emissores foram registrados com destaque. O fato é que o desempenho da instituição “Marista”, por exemplo, na rede é representado pela ação de uma mediadora com muitas habilidades e que se comporta ativamente na ação comunicativa. Um estudo mais aprofundado poderia mostrar indícios de um comunicador que serviria para modelar as ações de toda a rede em um programa de capacitação.

Ainda com a ferramenta de Análise de Redes Sociais, pode-se agrupar as sub-redes por temas e interesses. A figura 3 mostra a modularidade da rede Serrana com seus subgrupos<sup>5</sup>. O estudo preliminar desses grupos demonstra certa afinidade com base em diversas características, que ficam evidentes na comunicação via *e-mails*. Essa tematização da rede revela que os movimentos de (in)conformidades surgem em função dos interesses dos grupos que

poderiam ser classificados como assuntos que circulam promovendo a integração. A mobilidade dos membros da rede mostra visualmente o agrupamento. Os indivíduos se aproximam em resposta a provocações dos interesses propostos e ficam unidos por algum tempo, fortalecendo a ação comunicativa do coletivo.

Os subgrupos estão reunidos em torno dos seguintes temas: segurança pública; o papel dos agentes públicos; políticas públicas para creches e escolas, drogadição. O agrupamento serve também para melhorar a coordenação dos trabalhos e mostra a articulação das atividades de cada grupo, bem como a responsabilidade de cada indivíduo. Na figura 3 é possível notar um quinto grupo que participa pouco da rede. A escassa participação é demonstrada nas raras mensagens que contabilizam o grau de participação. Há um sexto grupo, bem pequeno, que apenas observa e, no diagnóstico das informações coletadas, não há registros de mensagens enviadas pelos membros do sexto agrupamento, que possui apenas três atores.

Figura 3 – Subgrupos identificados na rede fortalecem a ação comunicativa do coletivo



Fonte: Dados da pesquisa.

<sup>5</sup> 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.

O desenho na figura 3 também permite identificar os intermediadores/mediadores entre os grupos (as sub-redes). Também é possível observar na figura 3 a existência de atores que fazem a ponte entre os subgrupos.

Metodologias qualitativas, com entrevistas e análise de conteúdo dos documentos trocados podem oferecer mais indícios sobre as relações e o papel desses atores que se destacam ora como mediadores, ora como intermediadores, na comunicação em rede. A observação dos atores que se destacam na Rede Serrana permite, por exemplo, traçar estratégias de formação de competências para promover o entendimento e o fortalecimento do coletivo. A ação comunicativa e o seu planejamento, na perspectiva individual e coletiva, pode exercer papel chave nesse processo e determinar seu sucesso ou fracasso. O que é mais interessante e corrobora para o que se propõe neste trabalho é o desenho de uma permanente (in)conformidade que muda com o movimento de ação e reação, natural da ação comunicativa. Concluímos portanto que a pesquisa é sempre indiciária, mas deve servir como parte de uma ação contínua para uma política de comunicação e qualificação da rede.

## **CONCLUSÃO: MEDIAÇÃO E COMPETÊNCIAS**

Outras redes de comunicação foram estudadas durante a pesquisa de Marques (2013) com a finalidade de melhorar o entendimento sobre os aspectos que compõem a ação comunicativa e o que se pode fazer para potencializar o trabalho dos mediadores no que chamamos de “(in)conformação” da rede e suas habilidades e competências. É preciso observar a percepção da rede diante das atividades de comunicação. No caso da Rede Serrana, essas ações devem promover a atenção básica em saúde, temática principal e motivadora da rede. Os integrantes assumem responsabilidades e tarefas tornando-se mediadores na transferência de informação sobre saúde coletiva nas suas comunidades.

Além de auxiliar no desenvolvimento de habilidades de mediação, a pesquisa aponta fontes de informação (básicas e complementares) a serem utilizadas, bem como perspectivas de ampliação dessas fontes, para uma futura capacitação com o trabalho de competência em informação associado à temática da saúde coletiva.

A investigação poderia verificar se a amostra estudada nessa rede tem ou pode desenvolver competências de leitura crítica dos meios de comunicação de massa e educação para a saúde, acompanhando aspectos estudados na formação de competências. Ademais, no caso da rede Serrana, é preciso verificar se a rede foi preparada e se tem competência cognitiva para desenvolver objetos de aprendizagem voltados para produção de materiais alternativos de educação popular em saúde.

Desenvolver essas competências é especialmente importante em nossa cultura fortemente mediatizada pela tecnologia e com superabundância de informação, que sobrepassa os limites do conhecimento humano. Alguns autores definem esta época como “cultura da informação”(CORNELLA, 1998; ABID, 2012; CUEVAS-CERVERÓ, 2015). Potencializar as competências em informação permitirá adaptação às mudanças que acompanham a cultura da informação, uma cultura híbrida (AV3), de troca e enriquecimento coletivo da cidadania que se encontra na intersecção das ciências da informação e da comunicação, da educação e da computação.

As competências que devemos desenvolver têm sido definidas pelas principais instituições educativas e bibliotecárias e coincidem sobre a necessidade de potencializar habilidades para acessar, selecionar, usar, avaliar e comunicar informação para poder transformá-la em conhecimento. A esse conjunto de habilidades se denomina, desde os anos 1970, information literacy, em português competências em informação. As competências em informação integram as competências digitais e as cognitivas, mas sobretudo capacitam para uma leitura ampla, transversal e dinâmica que opõe e complementa textos, imagens, e sons.

Nessas redes de ação comunicativa, os indivíduos (leitores e editores de informação, em processo contínuo de emissão e recepção de mensagens) se tornam críticos, avaliando os conteúdos de distintas fontes e aperfeiçoando as habilidades de construir informação em AV3, observando sua contribuição na ação do coletivo. Os programas de capacitação e educação para competência em informação tornam-se assim uma tendência tanto na formação básica, quanto em níveis mais especializados, e até nas ações corporativas, quando associados a temáticas e conteúdos específicos.

## REFERÊNCIAS

ABID, A. *Hacia una cultura de la información*. Conferência dictada na Universidade de Toluca, em 18 de setembro de 2012.

ASSANGE, J.; APPELBAUM, A.M.; ZIMMERMANN, J. *Cyberpunks: liberdade e o futuro da internet*. São Paulo: Boitempo, 2013.

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

CORNELLA, A. *La cultura de la información como institución previa a la Sociedad de la Información*. Bibliodoc, anuario de biblioteconomía, documentación y información, p. 39-50, 1998. Disponível em: <<http://www.raco.cat/index.php/Bibliodoc/article/view/56620/66042>>. Acesso em: jan. de 2015.

CUEVAS-CERVERÓ, A. *La promoción de la lectura como modelo de alfabetización en información en bibliotecas escolares*. Madrid, ES: Getafe, 2005.

\_\_\_\_\_. Formación de la ciudadanía en entornos de información electrónica: alfabetización informacional. In: VIVES, J. (Coord.) *Digitalización del patrimonio: archivos, bibliotecas y museos en la red*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya, 2009.

\_\_\_\_\_. *Digital Inclusion: From connectivity to the development of information culture*. Passarelli, Brasilina; Cuevas-Cerveró, Aurora: Comparative Approaches to the Digital Age Revolution in Europe and the Americas. IGI Global, 2015 [En prensa]

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

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.

GHISLENI, A.C.; SPENGLER, F.M. A mediação como instrumento de resolução de conflitos baseada na teoria da ação comunicativa de Habermas. *Pensar*, Fortaleza, v. 18, n. 1, p. 47-71, jan./abr. 2013.

HABERMAS, J. *Consciência Moral e Ação Comunicativa*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1989.

JESUS, M. et al. *Análise de redes sociotécnicas: o comportamento social em uma grupo de e-mails*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE POLÍTICA, PLANEJAMENTO E GESTÃO EM SAÚDE, 2., 2013, Belo Horizonte. *Anais...* Belo Horizonte, 2013.

LATOUR, B. "Om aktor-netvaerksteroi. Nogle fa afklaringer og mere end nogle fa forviklinger". *Philosophia*, v. 25, n. 3/4, p. 47-64, 1990. Disponível em: <<http://www.bruno-latour.fr/sites/default/files/P-67%20ACTOR-NETWORK.pdf>>.

- LEMOS, A. Cultura da Mobilidade. Revista FAMECOS, Porto Alegre, v.1, n. 40, 2009.
- LÉVY, P. *Ciberdemocracia*. Lisboa, Instituto Piaget, 2003. (Coleção Epistemologia e Sociedade).
- MARQUES, M. *Modelo de ação comunicativa e de informação para redes sociais em ambientes digitais*. Brasília, Universidade de Brasília, 2015.
- MARTINS DA SILVA; 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](http://www.observatoriodaimprensa.com.br/news/view/_ed782_a_nova_comunidade_ideal_de_fala)>.
- MEDITSCH, E. *O rádio na era da informação: Teoria e técnica do novo Radiojornalismo*. Florianópolis: Editora da UFSC/Editora Insular, 2001.
- MENDONÇA, V. *Os processos de comunicação e o modelo todos-todos: uma relação possível com o Programa de Saúde da Família*. Brasília: CID/UNB; NESP, 2007. 48 p. (Série Tempus)
- METOYER-DURAN, C. *Information Gatekeepers*. ARIST - Annual Review of Information Science and Technology, v. 28, 1993.
- MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. (Org.). *Alfabetização digital e acesso ao conhecimento*. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. (Série Comunicação da Informação Digital, n. 4)
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. *Comunicação extensiva: o hibridismo e a animaverbivocovisualidade (AV3)*. In: CINFORM - ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 11.; 2013, Salvador. Anais...Editora UFBA, 2013.
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. The Extensive Communication to Hybridism and "Animaverbivocovisualidade"(AV3). In: PASSARELLI, B.; CUEVAS-CERVERÓ, A.; (Org.) Comparative approaches to the digital age revolution in Europe and the Americas. Editora IGI Global. No prelo.
- \_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. MIRANDA, A. SIMEÃO, E. *Da Comunicação Extensiva ao hibridismo da Animaverbivocovisualidade (AV3)*. Inf. & Soc.: Est., João Pessoa, v. 24, nº3, 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*. 2.ª ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.
- MORIN, E. *Introdução ao pensamento complexo*. 4. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.
- NICOLESCU, B. *Um novo tipo de conhecimento: a transdisciplinaridade*. In: ENCONTRO CATALISADOR DO CETRANS, 1., 1999, Itatiba, SP. São Paulo: Escola do Futuro/USP, 1999.
- 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).
- SANTAELLA, L.; LEMOS, R. *Redes sociais digitais: a cognição conectiva do twitter*. São Paulo: Paulus, 2010.
- SERRANO, M. La Teoría de la comunicación, la vida y la sociedad. *Intercom - Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*, v. 32, mar. 2009. Disponível em: <<http://200.144.189.84/revistas/index.php/revistaintercom/article/view/247/240>>. Acesso em: 4 nov. 2013.
- SIMEÃO, Elmira. L. M. *Comunicação extensiva e informação em rede*. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. 277 p. (Série Comunicação da Informação Digital, n. 2)
- SIGNATES, L. Estudo sobre o Conceito de mediação. Grupo de Estudos Sobre Práticas de Recepção a Produtos Mediáticos. *Revista Novos Olhares*, n. 2, 2º semestre de 1998. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2238-7714.no.1998.51315> Acesso em: 3 nov. 2013.
- SHINYASHIKI, R. *O Imponderável dos Sentimentos Humanos*. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos/rh>>
- SODRÉ, M. *Comunicação: um campo em apuros teóricos*. Revista Matrizes, Ano 5, n.2, jan./jun., p.11-27, 2012.
- TRAQUINA, N. (Org.). *Jornalismo: questões, teorias, estórias*. Lisboa: Vega, 1993.
- UGARTE, D. de. *El poder de las redes*. (Domínio Público). Barcelona, ES: El Cobre Ediciones, 2007. (Colección Planta, 29)
- WASSERMAN, S.; FAUST, K. *Social Network Analysis: Methods and Applications*. New York: Cambridge University Press, 1994.
- WOLTON, D. *Informar não é comunicar*. Porto Alegre: Editora Sulina, 2010.