

Informação de diagnóstico, democracia e inclusão digital

Danilo Rothberg*

Resumo Do ponto de vista da inclusão informacional e cognitiva, a informação deve apresentar certas características para servir ao aprofundamento democrático. O ambiente informacional de uma democracia precisa confrontar sistemas de crenças dogmáticos e dar suporte a análises de diagnóstico de compensações entre os efeitos de políticas públicas, que devem ser enquadradas nos aspectos de benefícios esperados e contrapartidas necessárias, com dados sobre antecedentes, alternativas, desafios, demandas, limites, possíveis desdobramentos, prazos e custos de implementação etc. Há evidências empíricas de que a internet pode ser um suporte eficiente para a expressão de quadros de informação de diagnóstico, conforme discute este artigo.

Palavras-chave democracia; inclusão; informação de diagnóstico; internet; aprendizado.

Diagnosis analysis, democracy and digital inclusion

Abstract From the point of view of the cognitive and informational inclusion, information should have some present certain characteristics in order to serve the deepening of democracy. The informational environment of a democracy should confront dogmatic belief systems and support diagnosis analysis of tradeoffs among effects of public policies, which should be framed in their aspects of expected benefits and necessary complements, with data on antecedents, alternatives, challenges, demands, limits, possible consequences, time of delivery, implementation costs etc. There is empirical evidence to support the notion that the internet can be an efficient means for the expression of frames of information for.

Keywords democracy; inclusion; information for diagnosis analysis; internet; learning.

Introdução

Quando se pensa na informação necessária à completa inclusão em uma sociedade democrática, muitas vezes o foco se dá sobre a disponibilidade e a facilidade de acesso ao maior conjunto possível de conhecimentos que permitiriam o exercício integral da cidadania. Mas, embora seja ponto pacífico que quantidade não significa qualidade, a natureza da informação capaz de

* Jornalista, Doutor em Sociologia pela Universidade Estadual Paulista - UNESP, com pós-doutorado pela Open University (Inglaterra). Professor do Mestrado em Ciência, Tecnologia e Sociedade da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar). Endereço postal: UFSCar, Rodovia Washington Luiz, km 235, Monjolinho, São Carlos, São Paulo, Brasil, CEP 13565-905, Caixa-Postal 676, telefone: (16) 3351-8417 e e-mail danroth@uol.com.br.

proporcionar a afirmação dos direitos civis e políticos nem sempre é devidamente problematizada. Além disso, marcos da literatura sobre os sistemas de crenças empregados como referência na avaliação cotidiana de políticas pelas pessoas em geral indicam que mais informação pode, de certa forma, estar associada a mais dogmatismo e menor capacidade de compreender novos dados provenientes da dinâmica de execução de políticas públicas.

Se, portanto, a qualidade da informação adequada ainda precisa ser melhor discernida, um conceito relevante para a compreensão do contexto é a chamada *informação de diagnóstico*, que possibilita a avaliação política abrangente, incluindo desde antecedentes, pressupostos e demandas de determinada linha de ação até seus resultados diante de limitações, condições, desafios e prazos necessários para a obtenção dos efeitos esperados, passando por alternativas, imprevisibilidades e desarranjos possíveis. O objetivo da informação assim considerada é dar suporte para a apreciação de critérios de equilíbrio de compensações entre as consequências de políticas.

Se as mídias tradicionais sofrem poderosas restrições à função de oferta de informação para a cidadania, a internet figura nesse contexto em seu potencial de exceder tais limites e fornecer subsídios para o exercício mais efetivo dos direitos civis e políticos de formação livre da opinião. Não apenas porque está menos sujeita ao controle imposto pela exploração comercial dos meios impressos e televisuais de comunicação, mas principalmente porque possui, em função de sua natureza hipertextual, características que a tornam própria à expressão de informação de diagnóstico.

Este texto revisa aspectos de tal qualidade informativa, analisa suas características em relação ao potencial de confrontar sistemas dogmáticos de crenças e avalia a possibilidade de o meio digital servir à sua expansão, em benefício do aprofundamento da democracia. No percurso desenvolvido aqui, em primeiro lugar são discutidas as razões pelas quais a política democrática requer informação de diagnóstico, especialmente no cenário atual, em que a apatia e o desengajamento devem ser enfrentados com precisão e criatividade. Em segundo lugar, são comentadas referências recentes da retomada de estudos clássicos sobre a formação da decisão política. Em terceiro lugar, atributos do estágio atual de evolução da internet são analisados a fim de se indicar a adequação do uso do meio digital como suporte para a expressão de informação de diagnóstico. Conclusões finais sintetizam as principais contribuições do texto.

Informação de diagnóstico e cidadania

Do ponto de vista da inclusão informacional e cognitiva, a informação deve possuir certas características, se seu objetivo for servir ao aprofundamento democrático e ao atendimento de exigências políticas de emancipação da cidadania¹. A formulação de Kuklinski et al (2001) é útil para esclarecer a questão².

¹ Embora não caiba aqui uma discussão mais complexa sobre o conceito de cidadania na atualidade, vale indicar as referências usuais para a compreensão da cidadania enquanto produto histórico, como Marshall (1967) e Dahrendorf (1992). Complexidades trazidas por estudos recentes sobre a intersecção entre cidadania e informação podem ser conhecidas em trabalhos como Couldry (2006) e Schudson (2006).

² Aspectos da noção de *informação de diagnóstico* foram originalmente desenvolvidos em trabalho apresentado no 6º Encontro Nacional de Pesquisadores em Jornalismo, 2008, São Bernardo do Campo.

Lembram os autores que, no ambiente das democracias contemporâneas, intervêm fontes de informação nas quais os cidadãos devem confiar a fim de fazer julgamentos acerca de instituições, agentes e linhas de ação política. Os cânones tradicionais vão fundamentar a idéia de que a liberdade de expressão é fator fundamental e suficiente para haver provisão irrestrita de informações. Pensa-se então na quantidade de dados, com a suposição de que a qualidade será uma decorrência natural da abundância. “É natural pensar apenas em termos de volume bruto de informação — fatos, argumentos, detalhes sobre políticas e assim por diante — que o ambiente provê, com a crença de que mais informação é melhor que menos informação”, ponderam Kuklinski et al (2001, p. 412). Mas essa suposição erra o alvo: afinal, alguns dados relevantes podem ser mais significativos para a formação do cidadão que muitas informações acessórias.

“Assim, ao invés do volume, é o *valor de diagnóstico* da informação que influencia a habilidade de os cidadãos fazerem escolhas referentes às políticas”, salientam os autores (p. 412). Os subsídios adequados às decisões em questão devem abranger com clareza e amplitude as questões centrais envolvidas, prestando-se tanto à tarefa de proporcionar a identificação dos assuntos sobre os quais é preciso possuir perspectivas embasadas, quanto ao próprio processo de construção de posicionamentos, com dados integrais, balizas, comparações, prognósticos etc. Neste contexto, se fortalece a perspectiva de que as novas tecnologias de informação e comunicação podem ser utilizadas para a construção de meios de oferta de diversidade e consistência de subsídios à formação integral do cidadão.

Um conjunto de informações suficientemente claro para se avaliar determinado assunto político deve abranger referências sobre o que Kuklinski et al (2001) denominam como “compensação” entre conseqüências de políticas públicas. Esta proposição é engenhosa e deve ser detalhada.

Implícita no raciocínio dos autores está a idéia de que a própria política, como negociação de diretrizes e soluções, deve ser assimilada como algo muito além do mero composto de animosidades, histórias de lutas por privilégios e solução de conflitos privados, traços geralmente presentes na caracterização oferecida rotineiramente pelo jornalismo comercial. Ou seja, no contexto, considera-se que a adoção de certa linha de ação política não pode ser caracterizada meramente como efeito de uma escolha que atende a um arranjo circunstancial de poder entre ministros, deputados, empresários, industriais e assim por diante. Para ser assimilada em sua natureza de mediação democrática entre interesses diversos, efetuada segundo critérios transparentes a fim de otimizar e socializar ganhos à sociedade como um todo, a política deve ser enquadrada pelas fontes de informação de maneira a estimular linhas de raciocínio claras, a partir das quais se torne possível avaliar as possibilidades de equilíbrio entre os diversos resultados esperados de uma dada opção.

Como exemplo, se pode citar a política de abolição de barreiras tarifárias à importação de produtos de certo setor de mercado. De um lado, a competição dali resultante forçaria os preços para baixo, beneficiando os consumidores em geral. De outro lado, setores industriais despreparados para enfrentar o novo cenário de competitividade poderiam sofrer falências, o que geraria rupturas de cadeias de negócios e desemprego. Se o quadro é assim posto, as escolhas necessárias podem ser depuradas através de um processo de negociação nas instituições políticas, com o escrutínio esclarecido dos eleitores. As políticas devem se tornar melhores nesse processo. A sociedade pode vir a decidir, afinal, que a liberalização de certos mercados é bem-vinda, mas não sem a prévia implementação de salvaguardas para se prevenir o surgimento de conseqüências sociais indesejáveis.

Estudos indicam que as preferências políticas de um indivíduo se manifestam essencialmente através da percepção positiva ou negativa de certos níveis de equilíbrio entre compensações de

políticas públicas. Skitka e Tetlock (1993), por exemplo, indicam como as diferenças entre liberais e conservadores nos Estados Unidos são, basicamente, distinções entre ponderações sobre o que se acredita serem benefícios e malefícios em uma dada conjuntura. Os liberais (o que no país representa a esquerda no espectro político) defendem a ampliação de políticas sociais de promoção da igualdade, mas não porque sejam igualitários a qualquer preço, e sim porque se recusam a pensar a questão como mera atribuição de preços à manutenção da dignidade da vida humana. Ou seja, mesmo que uma política muito generosa possa, teoricamente, trazer efeitos indesejáveis como o desestímulo ao trabalho e a adesão de aproveitadores (*free riders*), esse é tido como um problema menor diante dos benefícios da redução da pobreza para o desenvolvimento de uma sociedade como um todo, incluindo facetas da economia e da administração pública. Já os conservadores estão interessados em meios de punir os desvios do comportamento tradicionalmente aceito, portanto a menor possibilidade de que aproveitadores venham a se beneficiar de uma política social generosa os faz defender sua redução ou eliminação.

A ocorrência generalizada de tal mecanismo de avaliação da política é também suportada pela literatura centrada em explicar como as pessoas fazem julgamentos políticos. Feldman (1988) indica que valores e crenças são elementos essenciais de análise de conseqüências de políticas. Como componentes culturais, eles orientam a formação de mapas através dos quais as pessoas se guiam para responder às demandas do ambiente e formular posicionamentos.

Desta forma, existem evidências para sustentar a tese de que o ambiente informacional de uma democracia precisa, nos termos de Kuklinski et al (2001), oferecer dados para dar suporte às operações mentais capazes de operar tal análise de compensações entre os efeitos das políticas públicas em discussão. Uma linha de ação política deve ser enquadrada nos aspectos de benefícios esperados e contrapartidas necessárias. A informação governamental é imprescindível neste contexto, conforme Cepik (2000), mas não suficiente. Se, com a complexidade das democracias contemporâneas, praticamente qualquer opção política vai envolver cálculos referentes a tais aspectos, as conseqüências para as fontes de informação são claras. Será preciso oferecer balizas e parâmetros para a avaliação do equilíbrio de compensações entre resultados. É o que Kuklinski et al (2001) consideram como incentivo mais adequado à inserção séria e responsável no sistema democrático.

Quando as pessoas não percebem as políticas como conseqüências de escolhas e de compensações entre efeitos previsíveis, tendem a se relacionar de maneira superficial e difusa com o sistema político. E, se elas não dão sinais de que compreendem as opções envolvidas em cada conjuntura, isso apenas desestimula a rendição de contas (*accountability*) dos mandatários, que passam a apresentar suas bandeiras como panacéias, através de estratégias de marketing. Ao perceberem que as pessoas não estão motivadas a avaliar meios de se atingir equilíbrio entre efeitos de linhas de ação em uma dada circunstância, “os formuladores de políticas poderiam empregar uma retórica enganadora ou adotar desenhos vagos de políticas a fim de manter a imagem de que dão aos cidadãos tudo o que eles quiserem”, indicam Kuklinski et al (2001, p. 415).

Logicamente, depreende-se disto que a quantidade de informação não é suficiente para fundamentar o exercício dos direitos civis e políticos. É necessário haver qualidade. E, por qualidade de informação, entende-se neste contexto algo bastante preciso. É a informação abrangente em nível suficiente para permitir avaliações embasadas sobre as conseqüências da adoção de determinadas políticas, de modo a fundamentar cálculos sobre ganhos, perdas e formas de se obter equilíbrio entre eles, com dados sobre antecedentes e pressupostos de determinada linha de ação política, demandas a serem atendidas, condições, prazos e custos de

aplicação, dimensão de alcance dos resultados esperados, alternativas, possíveis desdobramentos etc.

Um ambiente que não incentiva tal performance é aquele, segundo Kuklinski et al (2001), que não apenas deixa de oferecer dados para aqueles cálculos, mas simplesmente falha até em apresentar o cenário da definição das políticas públicas em uma democracia. A insuficiência ocorre quando as fontes de informação não caracterizam as políticas como escolhas que envolvem a antecipação de efeitos e a ponderação sobre compensações sobre eles. Se as pessoas não forem levadas a perceber as opções implícitas na adoção de políticas e não receberem dados abrangentes e articulados sobre os efeitos das escolhas pertinentes, não terão incentivo para desempenhar o elevado papel que as democracias contemporâneas delas esperam. Se as pessoas não receberem, conforme frisam os autores, justamente o que eles qualificam de *informação de diagnóstico*, então haverá fracos incentivos à inserção democrática com responsabilidade. E isto vale, inclusive, a despeito das variações de níveis de educação formal e renda. Ou seja, mesmo se as pessoas tiverem um alto nível de escolaridade e renda, elas ainda assim poderão não fazer avaliações embasadas caso não tenham *informação de diagnóstico*, tida como o incentivo necessário ao raciocínio de avaliação dos efeitos de políticas.

Inclusive, à medida que o ambiente informacional não apresenta as políticas como resultado de escolhas e compensação entre efeitos, oferece um poderoso incentivo à apatia, à renúncia de uma inserção positiva no sistema democrático.

A motivação à inserção política competente advém, no contexto de Kuklinski et al (2001), da oferta de *informação de diagnóstico* capaz de fundamentar a avaliação sobre o equilíbrio entre as compensações necessárias à equalização dos efeitos das políticas públicas. Admite-se que o nível de instrução é um potencial motivador, mas nem sempre suficiente. “Considere a situação de um ambiente que não provê informações sobre a necessidade de compensações. Mesmo se estiver fortemente motivada, a maioria das pessoas pode não perceber que tomar uma decisão responsável requer o equilíbrio entre objetivos desejáveis”, indicam os autores (p. 414). Se as pessoas nem sabem ao que devem prestar atenção ou sobre o que devem deliberar, não são motivadas a participar da vida democrática, mesmo que seu nível educacional tenha, inicialmente, as incentivado a estar atentas à política. Mas se o ambiente coloca com clareza quais são as opções disponíveis e esclarece os meios de transitar entre elas a fim de se avaliar a melhor maneira de obter equilíbrio entre os variados efeitos possíveis das políticas em questão, haverá um forte incentivo à participação.

Um estudo empírico realizado por Kuklinski et al (2001) indica que, em um ambiente rico em *informação de diagnóstico*, a escolaridade faz pouca diferença para o nível de engajamento nas avaliações de compensação. Quando há abundância de informações tanto sobre a necessidade de tais ponderações quanto sobre as próprias opções envolvidas, até mesmo aqueles com menor instrução formal se aplicam à tarefa de fazer julgamentos políticos com a mesma dedicação daqueles mais instruídos³.

A oferta de informação assim qualificada ainda pode ser apreciada em contraste com uma situação que é bem conhecida pela psicologia social desde o clássico estudo de Converse (1964) sobre os sistemas de crenças do eleitorado, apurados empiricamente na década de 1950 nos Estados Unidos. Como se sabe, se Lippman ([1922] 1997), em sua apreciação da qualidade da

³ O estudo foi realizado com 1160 adultos no estado americano de Illinois. Embora os resultados sejam válidos para explicar principalmente o comportamento do cidadão médio dos Estados Unidos, podem em alguma medida indicar a possibilidade de tendências gerais, já que a metodologia empregada conteve questões sobre temas usuais de políticas da área de saúde pública.

democracia daquele país já na década de 1920, apontara que estereótipos rasos são tudo em que o eleitor médio vai se apoiar para decidir seu voto, diante da inexorável complexidade do mundo real, Converse e seus associados mais tarde buscaram dados empíricos para verificar a dimensão do problema (Campbell et al. 1960).

Informação e sistema de crenças

Com os dados deste estudo, Converse (1964) indicou que o eleitorado se dividia entre uma minoria de pessoas que possuíam quantidades de informação relativamente grandes sobre o universo da política formal, e uma maioria que sabia quase nada relativo à política e julgava por atributos bastante superficiais e volúveis. No entanto, mesmo aqueles mais informados não traziam nenhum alento para a teoria democrática, já que eles, ao desenvolverem quadros um pouco mais sofisticados para a análise política, permaneciam presos às suas teorias e visões de mundo e se mostravam incapazes de avaliar o significado de novos dados, especialmente se eles confrontassem seu saber pré-estabelecido. Assim, embora dispusessem de mais informação, os bem informados eventualmente fariam julgamentos tão precários quanto aqueles produzidos pelos menos informados.

Se uma dada política pública adotada por um governo, por exemplo, trazia os resultados esperados, os menos informados não seriam capazes de percebê-lo, simplesmente porque não saberiam o que é uma política pública, com seus desafios particulares, limitações, prazos de implementação etc. Já os bem informados seriam capazes de identificar informações referentes a estes aspectos, mas apenas os dados coerentes com suas próprias perspectivas seriam assimilados, de maneira a reforçar suas convicções, ao passo que as evidências que não se ajustassem às suas expectativas seriam descartadas, em um processo de análise do qual eles geralmente não se dariam conta e não controlariam efetivamente.

A tradição acadêmica iniciada por Converse (1964), depois ampliada com outras pesquisas que reforçaram suas indicações, “estabelece que o público não possui nem a informação política mais elementar”, segundo a revisão de Friedman (2006, p. iv): “nada trouxe mais dramaticamente a ignorância do público aos estudiosos da opinião pública que o artigo de Converse, focado na ignorância do público a respeito de um conhecimento relativamente esotérico: o conhecimento de ideologia política”.

O termo “ideologia”, neste contexto, não possui sentido pejorativo nem coincide com o sentido marxista, de recriação mítica dos fundamentos da sociedade capitalista pela burguesia; equivale apenas a um conjunto de informações e conhecimentos articulados de acordo com determinada perspectiva teórica, como o próprio marxismo ou o liberalismo, que propõem relações causais logicamente estruturadas e explicações críveis para os fenômenos econômicos e sociais. É o sentido usual de ideologia *política*, tida como “conjunto estruturado e coerente de idéias, que encerra como dimensão saliente a de estar destinado a servir de guia para a ação política”, segundo Reis (1988, p. 26). Em sua formulação original, uma ideologia é articulada com liberdade por seus criadores e pelos pensadores que contribuem para seu desenvolvimento, de maneira a acolher novas informações para a revisão de suas posições iniciais e a reelaboração de antigos problemas, se necessário.

Mas a mesma desenvoltura não seria compartilhada pelos seguidores das ideologias; estes as assimilariam como fontes mais ou menos estáveis de análise e não seriam capazes de compreender a articulação lógica entre as evidências empíricas que as sustentam. Na prática, eles apenas as aplicariam rapidamente para resolver questões simplificadas de julgamento político, possivelmente de maneira semelhante ao uso dos atalhos cognitivos mais básicos por aqueles menos informados. As ideologias fornecem pacotes de interpretação embalados para consumo rápido de maneira a ocultar eventuais omissões, necessárias à simplificação operada pelo empacotamento. Neste sentido, a ideologia perde seu caráter de construção teórica que fundamenta escolhas livres e racionais, para ganhar o sentido de submissão e adoção irrefletida das perspectivas de uma classe ou grupo social, ainda conforme a distinção retomada por Reis (1988), apresentando-se como mera *visão de mundo*, com suas suposições e abstrações genéricas.

Assim, a ótica fornecida por um pacote ideológico simplificado contém um encadeamento de relações causais que, a despeito de suas lacunas, aparece como natural para quem dele se serve, oferecendo parâmetros para análises a serem realizadas de forma razoavelmente automática. Há ali princípios gerais capazes de autorizar certas deduções, as quais figuram como as únicas possíveis, ou ao menos as mais corretas, embora estejam descoladas do complexo de teorias e provas empíricas envolvidas no contexto ideológico original. Este, certamente, inviabilizaria inferências tão fáceis, ao apontar nuances e matices imprescindíveis a análises abrangentes e rigorosas.

Converse (1964) e seus associados (Campbell et al. 1960) investigaram o grau de conhecimento de indivíduos sobre as ideologias centrais nos Estados Unidos: liberalismo (esquerda, naquele país) e conservadorismo. Eles buscavam verificar se havia verdade no que os comentaristas políticos de seu tempo apontavam como causa dos resultados eleitorais, que supostamente se deveriam à percepção, pelo eleitorado em geral, dos efeitos das políticas adotadas pelos partidos alinhados a cada uma daquelas correntes. “Converse mostrou que tal análise era precipitada e irrealista: longe de ter alguma idéia do que estava em questão nos debates entre liberais e conservadores em curso em qualquer momento determinado, a maioria dos membros do público nem sabia o que liberalismo e conservadorismo significavam”, recapitula Friedman (2006, p. iv). Estas pessoas julgavam com base na simpatia e afetividade que sentiam pelos grupos sociais que um candidato supostamente representaria, ou simplesmente atribuíam responsabilidade aos mandatários de plantão por qualquer conjuntura do momento, fosse ela benéfica ou deplorável.

É verdade, no entanto, que estudos subseqüentes apontaram a existência de heurísticas e atalhos cognitivos através dos quais a maioria do público recorria para decidir seu voto (FELDMAN, 1988; GILENS, 2001). Estes expedientes seriam eficazes ao ponto de fazerem, de uma opção eleitoral assim realizada, algo equivalente à decisão tomada por um indivíduo razoavelmente esclarecido acerca das ideologias em jogo em uma dada disputa política. Portanto, até mesmo o voto da maioria desinformada poderia se equiparar à suposta qualidade da decisão tomada pelas elites informadas.

Friedman (2006) critica a comparação. Segundo ele, é preciso entender mais a fundo as evidências trazidas por Converse, segundo as quais as elites esclarecidas por parâmetros ideológicos estavam apenas *mais* informadas que a maioria do público em geral, e isso não significava necessariamente *melhor* informadas. Em dados de 1956, as pessoas que sabiam ao menos distinguir entre sistemas de crença liberais e conservadores somavam apenas cerca de 2,5% da população dos Estados Unidos. Mas essa pequena parcela não estava, para Converse, efetivamente apta a decidir com completa coerência, porque suas ideologias (liberal ou conservadora) fechavam sua percepção para somente aquilo que estava de acordo com suas

crenças. Quanto mais conhecimento aqueles membros das elites culturais detinham, mais fechados estavam para compreender o significado de novos dados, retoma Friedman (2006).

No contexto do estudo de Converse, uma ideologia equivale a um sistema de crenças que constringe um indivíduo a buscar referências dentro de um mesmo mapa conceitual, e a dali retirar explicações para antigos e novos fenômenos, com determinação e dogmatismo. Não que o sentido estrito da noção de ideologia seja esse; mas, ao menos, assim ele caracterizou o comportamento das pessoas consideradas em seu estudo.

No âmbito de um sistema ideológico de crenças, o pensamento do indivíduo se torna previsível: é possível antecipar como ele irá julgar determinados desdobramentos de uma dada política, já que novos dados serão interpretados em um quadro de parâmetros consolidados e inflexíveis. Ali, não haveria lógica ou análise guiada por evidências, e sim mera repetição de padrões de entendimento que consistem na assimilação de novas informações dentro de um estoque sempre acessível de significados prontos.

Converse admitia, conforme a releitura de Friedman (2006), que uma dada ideologia poderia abrigar uma lógica autêntica de compreensão da realidade factual baseada em evidências. Mas não seria o mesmo percurso que iria animar as perspectivas nutridas por elites culturais em seus julgamentos cotidianos dos efeitos das políticas públicas. Os membros daquelas elites tenderiam a ter restrita familiaridade com os fatos empíricos e sua lógica causal interna sobre os quais uma ideologia se apóia. Ao invés, eles experienciariam uma ideologia como explicação acabada de determinada realidade factual, que restringiria as formas possíveis de compreensão de novas informações, a despeito de lacunas e obscuridades resultantes da tradução superficial de um complexo corpo teórico para o repertório compatível com as exigências cotidianas de avaliação do universo político.

Desta forma, os membros da elite cultural não estariam habituados a fazer uma acurada investigação da realidade ou a elaborar complicados raciocínios a fim de julgar a qualidade de políticas públicas. Ao invés, eles simplificariam as tarefas requeridas à produção de avaliações políticas no dia-a-dia quando recorressem aos significados convenientemente amarrados pelas estruturas dos seus costumeiros sistemas ideológicos de crenças. “Sua previsibilidade é resultado do degrau em que sua mente foi fechada”, argumenta Friedman (2006, p. ix): “podem estar mais informados sobre a ideologia que a maioria das pessoas, mas excedem os outros cidadãos tanto por terem mais conhecimento quanto por terem sido doutrinados”.

Haveria inclusive uma correlação inversa entre estar bem informado sobre ideologias e estar de mente aberta para a compreensão das dificuldades inerentes à gestão de políticas públicas. “Há, aparentemente, uma compensação entre ignorância e dogmatismo: menos do primeiro tende a produzir mais do segundo”, resume Friedman (2006, p. ix). Embora mais conhecimento sobre as ideologias concorrentes no universo político de dado momento traga a possibilidade de maior compreensão da política em geral, também promoveria uma espécie de fechamento da percepção, de maneira que o indivíduo tenderia a rejeitar informações que não fossem coerentes com o quadro de suas referências estabelecidas. Friedman denomina este processo de *espiral da convicção*: uma ideologia serve como um modelo de organização da realidade que “nos permite aprender sobre o mundo — mas essencialmente apenas aquilo que o modelo julga importante acerca do mundo”, sintetiza o autor (2006, p. xi).

Para Lippman ([1922] 1997), lembra Friedman, o processo de avaliação cotidiana da política pelo público em geral seria baseado em estereótipias, que guiariam o entendimento de um indivíduo sobre um dado contexto de maneira a minimizar a importância de informações

discordantes, ao mesmo tempo em que os fatos ajustados à sua filosofia pareceriam lúcidos e evidentes. Já em Converse, os estereótipos se transformam em ideologias, ou sistemas de crenças. Em todo o caso, trata-se de operações mentais pelas quais se permitiria que “o foco se dê sobre poucos aspectos ideologicamente salientes em um mundo político infinito”, reduzindo o caos aparente da política, segundo Friedman (2006, p. xii). Teorias causais incompletas, fatos falsificados por lacunas encobertas e valores que modelam atitudes políticas são os substratos dos sistemas de crenças, que por sua vez geram preferências pragmáticas em torno das possibilidades de arranjo de políticas públicas. “Tais preferências se vinculam a teorias, embora tácitas, sobre como a política preferida vai mudar os fatos em uma direção desejada”, sustenta Friedman (p. xii)

É verdade que os dados empíricos obtidos por Converse suportam uma tendência, não uma certeza. “A possibilidade lógica de as pessoas se tornarem experts políticos enquanto evitam as armadilhas da ideologia permanece, e a frequência com que isso ocorre no mundo real é uma questão em aberto”, reconhece Friedman (2006, p. x). No entanto, a correlação indicada por Converse é consistente, de maneira a embasar a noção de que os julgamentos políticos não seriam necessariamente melhores se as pessoas menos informadas simplesmente adquirissem informação, a fim de se aproximar do padrão de avaliação política adotado pelas pessoas mais informadas. Ou seja, se as pessoas mais informadas tendem a julgar com mentes fechadas e com base em ideologias por elas assimiladas com lacunas e incoerências, de que adiantaria as pessoas menos informadas imitá-las? A questão crucial é bem colocada por Friedman (2006, p. xv): “[s]e não temos uma verificação experimental da tendência de as pessoas verem aquilo que suas teorias a dispuseram a ver, como a democracia vai superar a compensação entre ignorância e dogmatismo e produzir, em consequência, políticas públicas que efetivamente atinjam objetivos de valor?”

Aqui, finalmente, a presente discussão vai se reencontrar com o conceito de informação de diagnóstico, caracterizada como a informação sobre o ciclo completo de uma política pública: seus antecedentes, alternativas, desafios, demandas a serem enfrentadas, limites, resultados esperados, possíveis desdobramentos, prazos e custos de implementação etc. Isto não significa necessariamente enormes quantidades de informação, que estariam fora do alcance e do interesse da maioria das pessoas, mas informação de qualidade, com a pertinência devida, abrangendo fatores do equilíbrio de compensação entre efeitos de políticas. A sabedoria necessária equivale a conhecimento sobre as racionalidades subjacentes a cada opção política, com informações “acuradas, relevantes e não tão parciais a ponto de serem ilusórias”, segundo Friedman (2006, p. xv), como aquelas provenientes de ideologias fragmentadas.

“A competência democrática dessa natureza não requer necessariamente que todos sejam tão oniscientes a ponto de dominar todos os detalhes da política de um governo (embora não haja nada de errado com isso, se fosse possível)”, aponta Friedman (2006, p. xv). Mas é preciso saber mais que os aspectos usualmente ligados à mera defesa ou ao ataque de políticas públicas. Não se trata apenas de ser “a favor” ou “contra” uma política, mas conhecer dados que permitam ponderações sobre suas virtudes e insuficiências, de acordo com as características próprias do universo político. A informação de diagnóstico seria capaz de fundamentar uma visão aberta, menos sujeita às limitações postas por ideologias lacunares.

Internet, informação e aprendizado

Neste contexto, cabe questionar: que meios de informação e comunicação seriam capazes de prover informação de diagnóstico com mais densidade e de maneira a favorecer o aprendizado requerido ao avanço de habilidades cognitivas?

Estudos indicam que o uso de internet está ligado ao domínio de maior conhecimento sobre questões gerais da organização político-social. As características de interatividade da rede e oferta de recursos audiovisuais e hipertextuais exigem atenção dos usuários e oferecem mais possibilidade de controle sobre a experiência cognitiva, o que tem sido relacionado por várias pesquisas como fatores de motivação para se aprender mais. “Porque as pessoas aprendem de diferentes maneiras, um ambiente de aprendizado multimídia permite a elas meios de aprendizado consistente com seu próprio potencial para aprender”, resume Beaudoin (2008, p. 460), em sua revisão dos estudos a respeito do impacto da internet sobre a aquisição de conhecimento.

Nem sempre foi assim, indica o autor. Experimentos conduzidos na década de 1990 indicaram melhores resultados cognitivos advindos, por exemplo, da leitura de jornais impressos, em relação às fontes de informação *online*. Mas estudos realizados a partir do ano de 2000 sugeriram que a internet estava passando à frente como fonte com mais altos índices de retenção de informações e compreensão de questões complexas. Um dos principais fatores para a mudança foi a evolução dos padrões de exibição de conteúdo e meios de interatividade na rede.

Se nos anos 1990 a internet ainda engatinhava, com formatos de mera transposição de conteúdos originários de fontes impressas e audiovisuais tradicionais, nos anos 2000 se viu a propagação de concepções únicas de comunicação e *design*, com suportes exclusivos que conferiram novas dimensões à experiência de navegação. Ao mesmo tempo, os usuários foram se ambientando aos novos formatos, e deles extraindo maior proveito. Mas este pode ser considerado um cenário ainda bastante incipiente. “As descobertas mais recentes indicam que a internet está começando a assumir um papel importante no desenvolvimento do conhecimento, à medida que a internet e as tecnologias relacionadas têm evoluído e os níveis de uso e experiência têm crescido”, aponta Beaudoin (2008, p. 461).

“É possível que, à medida que a interatividade da internet e as capacidades de controle, organização e canalização tenham se desenvolvido, os efeitos do meio tenham crescido”, segundo Beaudoin (2008, p. 461). O fator de ambientação dos usuários como impulso à ampliação do aprendizado deve ser considerado, conforme sugerem outros estudos. A estrutura de conteúdo distribuído por diferentes *links* tem sido vista como incentivo à assimilação de conhecimento a partir de complexas teias de relações entre dados, especialmente para usuários mais experientes, indicam Eveland, Marton Jr. e Seo (2004).

Outro fator que pode sustentar vantagens da internet sobre os meios tradicionais se relaciona à probabilidade de que a rede seja acessada por um usuário sem que ela venha a substituir outras mídias, conforme apontam estudos (DUTTA-BERGMAN, 2004). Isto destoa de certo consenso usual entre os pesquisadores da área, sustenta Beaudoin (2008), de considerar que o uso de mídias equivaleria a um jogo de soma zero. Ou seja, mais consumo de uma mídia como fonte de informação reduziria o consumo de outra: quem lê jornais com frequência assistiria menos ao noticiário televisivo; mais horas diante do computador significariam menos tempo para o rádio ou o jornal. Esta percepção tem se mostrado falha porque, na prática, as pessoas nutrem interesses diversos, e cada fonte de informação pode muito bem servir a cada um deles. O consumo de informação *online* pode suprir a necessidade de obtenção de abordagens específicas sobre determinado assunto, enquanto o noticiário da TV fornece um panorama geral. Notícias no rádio do carro servem como pano de fundo para passar o tempo durante congestionamentos,

enquanto a leitura do jornal no fim do dia permite saber mais sobre um acontecimento relacionado a informações esparsas antes obtidas. E diferentes abordagens de um mesmo fato são encontradas em diferentes mídias, o que representa possibilidade ainda maior de aprendizado ao usuário multimidiático.

Assim, os diferenciais do uso de internet ainda podem ser apreciados diante do fato de que a rede poderá ser mais um meio de informação e comunicação acessado em conjunto com outros. Ao mesmo tempo em que pode incrementar seu conhecimento em função das características de interatividade, multimídia e formatos exclusivos da internet, o usuário de variadas mídias ainda se beneficia de uma experiência de sinergia midiática — “um efeito sinérgico pode ser derivado da oferta de uma mensagem através de uma diversidade de mídias e, mais especificamente, da estrutura, das ligações e da repetição da mensagem e sua relação com outras mensagens similares em um processamento por vários canais”, argumenta Beaudoin (2008, p. 463). Com a internet, seria reforçada uma percepção de longa tradição entre os estudos experimentais da psicologia, segundo a qual “as pistas em múltiplas mensagens podem desencadear diferentes efeitos cognitivos que podem interagir um com o outro, de maneira que esse processo permite a uma mensagem estimular reconhecimentos, enquanto outra mensagem pode aumentar a chance de trazer recordações da memória” (p. 463).

Beaudoin (2008) comparou o potencial de aprendizado oferecido por diferentes fontes de informação e, entre suas conclusões, duas se destacam para o raciocínio aqui construído.

Em primeiro lugar, o experimento, baseado nas entrevistas de 467 adultos, sugere que a internet de fato se destaca por maior potencial cognitivo: “em uma era de crescente uso e experiência com a internet, este novo meio assume um forte papel no aumento de conhecimento, mais positivo que jornais, TV aberta e TV a cabo” (BEAUDOIN, 2008, p. 468). A rede, por sua combinação de atributos, se ajusta bem às necessidades das pessoas atualmente; diante da multiplicidade de fontes, elas desejam buscar informações em seu próprio modo de ordenação e à sua própria velocidade, e são capazes de reter mais informações e conhecimentos quando seu ritmo é respeitado.

Em segundo lugar, entre as diversas interações possíveis entre internet, jornais, TVs abertas e TVs a cabo, a combinação entre internet e TV aberta é a mais significativa como fonte potencial de aprendizado. As conclusões do experimento, embora sejam válidas principalmente para explicar o comportamento das pessoas no cenário atual dos Estados Unidos, onde foi realizado, podem trazer alguma lição justamente para países como o Brasil, onde o alcance da TV aberta como fonte de informação é ainda maior — inclusive entre as camadas que possuem acesso a fontes mais variadas como canais de TV por assinatura.

A interação entre atenção a notícias *online* e notícias pela TV aberta indica um “efeito sinérgico positivo”, sustenta Beaudoin (2008, p. 468). “É possível que a TV, como mídia, atraia a atenção das pessoas, enquanto a internet permite acesso a informação com mais profundidade e contexto. E também que as pessoas usem essas duas mídias para checar duplamente os fatos e clarear informações confusas ou difíceis”.

As diferenças de *design* são decisivas na influência sobre o potencial de aprendizado. Estudo de Eveland, Marton Jr. e Seo (2002) indica, a respeito da leitura de notícias em diferentes suportes, por exemplo, que usuários de jornais *online* têm maior capacidade de apresentar um quadro mais amplo sobre o que leram. Em compensação, os usuários de jornais impressos foram mais capazes de fornecer detalhes sobre as matérias que efetivamente leram, mas somente sobre elas, com visão limitada a poucos acontecimentos.

Os melhores resultados de aprendizagem no jornalismo *online* podem ser explicados em função das características de sua estrutura informativa. Há, ali, índices de matérias por editoria em uma mesma página, que orientam facilmente a navegação por diferentes assuntos relacionados a uma mesma área de interesse. A estrutura de *links* permite a visualização geral, a um só tempo, dos acontecimentos destacados em dada edição. Em condições experimentais, usuários foram capazes de descrever com mais detalhes um cenário de acontecimentos interligados, noticiados por uma mesma edição *online*. Além disso, a navegação entre *links* permite maior controle da experiência de aprendizado através da internet, e a possibilidade de mais controle tem sido associada a uma maior motivação para aprender. Em uma estrutura linear, se o usuário se aborrece em determinado ponto, ele tende a interromper a leitura. Em uma estrutura hipertextual, os variados caminhos disponíveis ao usuário podem representar estímulos à continuação do aprendizado.

Os formatos de apresentação *online* de informação jornalística favoreceriam a construção de quadros mais amplos de referência, dentro dos quais os usuários seriam capazes de situar as informações que obteriam de outras fontes, como jornais impressos. Novamente, a sinergia entre mídias se mostra como fator de ampliação de aprendizado, com a internet se destacando pelo poder de, com seus exclusivos formatos de comunicação, contribuir para expandir os limites de assimilação da informação.

As teorias convencionais sobre o processamento de informação pela mente humana sugerem que a memória é construída por diversos nós conectados, conforme retomam Eveland, Marton Jr. e Seo (2004). Não por acaso, “sistemas hiper-mídia como a *web* podem localizar as raízes de seu *design* nesta noção fundamental da memória humana” (p. 86). Não será possível reconstruir aqui o extenso percurso das investigações acerca de como as pessoas aprendem com as diferentes mídias, em especial a internet, mas pode-se indicar o conceito de *isomorfismo estrutural* como central nesse âmbito.

Eveland e Dunwoody (2001) utilizaram o conceito como referência para estudar as diferenças entre os resultados da aprendizagem por mídia impressa e por mídia *online*. Em seu experimento, usuários experientes de internet demonstraram maior capacidade de aprendizado de grandes cargas de informação, advindas tanto da própria rede quanto de fontes impressas, em relação a usuários iniciantes e leitores de jornais impressos.

Na visão usual sobre a mente humana, “o aprendizado é, em grande parte, o processo de criar e manter conexões de significado entre conceitos”, segundo Eveland e Dunwoody (2001, p. 55). “Tem sido argumentado que o processo de uso de hiper-mídia — e portanto o da rede — é consistente com a concepção corrente da estrutura da memória humana e o processo de aprendizado”, apontam os autores. “Ou seja, tanto a memória humana quanto a hiper-mídia são feitos de nós individuais conectados por *links*. O uso de hiper-mídia imita o processo de aprendizado humano porque conceitos discutidos em um nó ou página ou *website* estão ligados a nós relacionados, que discutem conceitos relacionados” (EVELAND E DUNWOODY, 2001, p. 55).

A experiência contínua é imprescindível para o desenvolvimento do potencial de aprendizado na internet. Assim como a criança deve receber os estímulos corretos para efetuar conexões neuronais apropriadas, o internauta deve ser acostumado a perceber que a navegação por *hyperlinks* pode proporcionar a construção de quadros mais amplos de informação, capazes, por sua vez, de fundamentar a compreensão de conceitos mais complexos. É possível, inclusive, que a carga informativa dispersa por numerosos *hyperlinks* iniba o aprendizado de usuários iniciantes, ao exigir subitamente mais controle da experiência de aprender, nem sempre possível.

Esta percepção é relevante inclusive para desenvolvedores de sistemas de informação *online*, que podem ser pensados com diversos níveis de complexidade de uso, adaptados aos vários graus de experiência e familiaridade dos usuários. Um mesmo sítio pode contar com estruturas diferentes de acesso, da mais simples à mais sofisticada, servindo a diferentes perfis de internautas. Ao mesmo tempo, pode haver cruzamentos entre elas, de maneira a estimular a transição de um grau elementar para um mais exigente. E, mesmo para um patamar de usuários medianamente experientes, a exigência de altos níveis de controle pode reduzir o aprendizado e produzir desorientação, ao passo que uma estrutura demasiadamente linear, embora seja menos rica em termos de carga informativa, pode facilitar a navegação em função de sua previsibilidade.

Neste ponto, se pode sugerir uma resposta à questão formulada no início da discussão deste tópico, sobre quais meios de comunicação e informação seriam mais apropriados para apresentar *informação de diagnóstico*, considerando seus diferenciais para proporcionar maior aprendizado.

Conclusões

Em resumo, há evidências empíricas de que a internet pode ser um suporte eficiente para a expressão de quadros de informação de diagnóstico, com altos índices de aprendizado. A interatividade permitida pelo hipertexto e o maior controle de acesso são fatores que a tornam mais adequada, em relação aos meios impressos e televisuais tradicionais, para orientar a assimilação de complexos conjuntos de informação a respeito de antecedentes e prognósticos de políticas públicas, com suas conexões que fundamentam julgamentos acerca de instituições, agentes e linhas de ação política.

A informação de diagnóstico pode interferir na decisão política que muitos formariam com base em sistemas de crenças dogmáticos, que tenderiam a fechar a percepção para dados capazes de sustentar análises ponderadas. Embora os mecanismos pelos quais tal natureza de informação funciona ainda precisem ser verificados empiricamente, a teoria democrática possui uma função de enorme relevância para ela, que abre a possibilidade de legitimação do próprio sistema político, com seu princípio de soberania popular exercida por meios de representação e participação política — os quais requerem, por sua vez, avaliações equilibradas e consistentes com os complexos desafios enfrentados pelas políticas públicas na atualidade.

Como suporte, a internet oferece possibilidades de inclusão informacional e cognitiva que merecem ser levadas a sério. Neste sentido, a inclusão digital traria a possibilidade de reduzir a exclusão política, em direção ao efetivo exercício da cidadania. Embora esta afirmação não seja exatamente original, inovações recentes de *design* de hipertexto revalidaram-na, conforme indicado por estudos. Além disso, se consideradas em relação ao estágio atual de conhecimento sobre a dinâmica do comportamento político, as potencialidades de inclusão informacional e cognitiva postas pelo meio digital significam também uma maneira de enfrentar sistemas de crenças estanques e difundir a informação com a qualidade necessária para a formação reflexiva de decisões políticas pelo público em geral. E, diante da exploração crescentemente comercial da rede, seu uso para o fortalecimento da cidadania tem sido obscurecido. Mas não faltam argumentos para defendê-lo.

Agradecimentos

O autor agradece ao Programa de Apoio a Projetos Institucionais com a Participação de Recém Doutores (Prodoc) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes / MEC), que financia pesquisa da qual este artigo é uma das contribuições, e ao Programa de Pós-Graduação em Ciência, Tecnologia e Sociedade da Universidade Federal de São Carlos por ter incentivado a proposta de pesquisa, em especial à Prof^a. Dr^a. Maria Cristina Piumbato Innocentini Hayashi e à Prof^a. Dr^a. Maria Teresa Miceli Kerbauy.

Artigo recebido em 05/01/2009 e aprovado em 24/03/2009.

Referências

BEAUDOIN, C. E. The internet's impact on international knowledge. *New Media and Society*, v. 10, n. 3, p. 455-474, 2008.

CAMPBELL, A. et al. *The American voter*. Chicago: The University of Chicago Press, 1960.

CEPIK, M. Direito à informação: situação legal e desafios. *Informática Pública*, v. 2, n. 2, p. 43-56, 2000.

CONVERSE, P. E. The nature of belief systems in mass publics. In: APTER, David E. (ed.). *Ideology and discontent*. Glencoe, Illinois: Free Press, p. 206-261, 1964.

COULDRY, N. *Culture and citizenship: The missing link?* *European Journal of Cultural Studies*, v. 9, n. 3, p. 321-339, 2006.

DAHRENDORF, R. *O conflito social moderno*. Rio de Janeiro: Zahar; São Paulo: Edusp, 1992.

DUTTA-BERGMAN, M. J. *Interpersonal communication after 9/11 via telephone and internet: a theory of channel complementarity*. *New Media and Society*, v. 6, n. 5, p. 659-673, 2004.

EVELAND, W. P.; DUNWOODY, S. *User control and structural isomorphism or disorientation and cognitive load?: learning from the web versus print*. *Communication Research*, v. 28, n. 1, p. 48-78, 2001.

EVELAND, W. P.; MARTON JR., K.; SEO, M. *Moving beyond 'just the facts': the influence of online news on the content and structure of public affairs knowledge*. *Communication Research*, v. 31 n. 1, p. 82-108, 2004.

_____. *Learning from the news in campaign 2000: an experimental comparison of TV news, newspapers and online news*. *Media Psychology*, v. 4, n. 4, p. 353-378, 2002.

FELDMAN, S. *Structure and consistency in public opinion: the role of core beliefs and values*. American Journal of Political Science, v. 32, n. 2, p. 416-440, 1988.

FRIEDMAN, J. *Public competence in normative and positive theory: neglected implications of "The nature of belief systems in mass publics"*. Critical Review, v. 18, n. 1-3, p. I-XLIII, 2006.

GILENS, M. *Political ignorance and collective policy preferences*. The American Political Science Review, v. 95, n. 2, p. 379-396, 2001.

KUKLINSKI, J. H.; QUIRK, P. J.; JERIT, J.; RICH, R. F. *The political environment and citizen competence*. American Journal of Political Science, v. 45, n. 2, p. 410-424, 2001.

LIPPMAN, W. *Public opinion*. Nova York: Free Press, 1997.

MARSHALL, T. H. *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

REIS, F. W. *Identidade, política e a teoria da escolha racional*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 3, n. 6, p. 26-38, 1988.

SCHUDSON, M. *The varieties of civic experience*. Citizenship studies, v. 10, n. 5, p. 591-606, 2006.

SKITKA, L. J.; TETLOCK, P. E. *Providing public assistance: cognitive and motivational processes underlying liberal and conservative policy preferences*. Journal of Personality and Social Psychology, v. 65, n. 6, p. 1205-1223, 1993.