

# NOVAS TECNOLOGIAS EM COMUNICAÇÃO SOCIAL: UMA NOVA VISÃO

## ANÁLISE TEÓRICA E PROPOSTA PEDAGÓGICA

Wagner José GERIBELLO  
Faculdade de Jornalismo/PUC-Campinas

### RESUMO

*Apresentado em dezembro/2000, como Dissertação de Mestrado junto ao programa de pós-graduação da Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero, o trabalho enfoca alterações básicas que a incorporação de tecnologia provoca nos processos de comunicação social. Valendo-se de processos de análise e categorias teóricas do funcionalismo e da Teoria da Informação, também oferece propostas pedagógicas para o ensino de novas tecnologias em comunicação social, em cursos de graduação em Relações Públicas.*

**Palavras-chave:** *Modelo científico. Tecnologia/técnica. Amplitude. Agilidade. Personalização.*

### ABSTRACT

*This work was presented as Master Degree Dissertation for the Graduate Programme of the Faculdade de Comunicação Casper Líbero, in December, 2000. It analyses basic modifications in the social communication processes by the*

*incorporation of new technology, employing Functionalist and Information Theory. It also offers pedagogical alternatives to the teaching of new technologies in Public Relations Undergraduate courses.*

**Key-words:** *Scientific model. Technology/technical. Amplitude. Agility. Personalizing.*

## INTRODUÇÃO

Seja pela velocidade, quantidade ou variedade com que transforma os meios, sistemas e processos de comunicação, seja ainda pelo aspecto radical e profundo dessas transformações, a tecnologia vem recebendo crescente atenção das teorias e dos teóricos que procuram compreender e elucidar aquela dimensão da atividade social.

O tempo exíguo que separa os rudimentos dos primeiros ensaios de Samuel Morse, com o telégrafo, das múltiplas possibilidades da comunicação via satélite de hoje, bem como o aporte de recursos, equipamentos e procedimentos que caracterizam saltos tecnológicos dessa natureza, despertam a curiosidade dos estudiosos, no sentido de acompanhar as infinitas e diversificadas conseqüências dessa transformação. Por isso mesmo, as prateleiras das livrarias suportam volume crescente de obras que tratam da relação entre comunicação social e tecnologia.

Todavia, ao mesmo tempo em que se revela ampla e crescente, essa produção de estudos sobre a relação comunicação/tecnologia parece não contemplar todos os possíveis segmentos em que esse gênero de estudo pode subdividir-se. A primeira proposta deste trabalho é mostrar que a literatura sobre comunicação e tecnologia submete-se a uma taxinomia básica e que, em assim fazendo, abre espaço para um viés alternativo, até aqui inexplorado pela investigação institucionalizada da comunicação social.

Depois disso, o trabalho mostra que esse enfoque alternativo pode prestar-se a objetivos práticos, pelo menos em uma das funções profissionais da comunicação, representada pelas Relações Públicas, justificando a proposta didático-pedagógica que encerra o trabalho.

Evidentemente os passos descritos neste artigo não representam mais que a síntese dos pontos nevrálgicos da proposta teórica que procura centrar no próprio fenômeno comunicacional o estudo das transformações que a tecnologia provoca nas comunicações.

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

## SOCIOLOGIA E TECNICISMO

A análise da literatura sobre tecnologia e comunicação mostra que os estudos do assunto costumam dividir-se em dois segmentos básicos, um deles centrado na investigação das conseqüências sociais da comunicação tecnologicamente transformada; outro, na avaliação dos aspectos técnicos dessa transformação, ao longo da história humana.

O enfoque sociológico ocupa-se das questões que transformam a sociedade, à medida que esta incorpora novas tecnologias de comunicação e com elas interage. Comportamento cultural, social, político e econômico representam os focos de atenção dos autores e estudiosos que militam essa corrente analítica. Na introdução de *Cibercultura*, LEVY (1999, p.17) sintetiza essa postura teórica – *“este livro [...] aborda as implicações culturais do desenvolvimento das tecnologias digitais de informação e de comunicação. [...] Enfatizamos a atitude geral frente ao progresso das novas tecnologias, a virtualização da informação que se encontra em andamento e a mutação global da civilização que dela resulta.”* Nessa obra – assim como em outras anteriores – Levy assume a representação do investigador interessado nas alterações de percurso que a comunicação provoca na sociedade, quando a tecnologia interfere nessa relação. Assim como LEVY, um número muito grande de autores aqui no Brasil e nos Estados Unidos, sobretudo na Europa, canaliza suas pesquisas para a *mutação da civilização* mencionada por ele. Na sua maioria críticos, esses autores conheceram acentuado crescimento numérico a partir das últimas décadas, principalmente com o advento da televisão e, mais recentemente, da informática.

No âmbito deste trabalho, o que interessa ressaltar das análises de cunho sociológico é que elas raramente deitam grande atenção aos processos tecnológicos propriamente ditos, preferindo, no máximo, apontar informações, reduzidas e esparsas, sobre recursos tecnológicos, quase sempre a título de ilustração, preferindo concentrar suas baterias no entendimento da reação que diferentes segmentos e compartimentos sociais apresentam, à medida que sofrem a ação da comunicação de massa transformada pela incorporação de tecnologia. BOURDIEU (1997), por exemplo, apesar de dedicar todo um livro ao estudo da televisão, em momento algum do texto, faz considerações detalhadas sobre aspectos tecnológicos desse veículo de comunicação, centrando o estudo nas conseqüências que ele provoca na sociedade, como a condição passiva e desimportante do espectador, enquanto agente social, perante a definição dos critérios que orientam as programações e estabelecem os níveis de audiência.

Todavia, se no meio sociológico a tecnologia só tem importância enquanto causa de mudanças sociais, pouco interessando o estudo e a descrição detalhada dos aspectos essencialmente tecnológicos dos processos comunicacionais, na corrente que esse estudo denomina tecnicista ocorre exatamente o contrário. Essa corrente valoriza, estuda e descreve enfaticamente os detalhes das tecnologias que alteram os processos comunicacionais.

Assim, a mais evidente característica dos estudos tecnicistas é não só a descrição dos recursos, sistemas e equipamentos tecnológicos que alteram a comunicação, bem como a forma como essa alteração ocorre.

Por essa razão, as análises tecnicistas costumam investir pesado em cifras e números, quantificando, descrevendo e apontando com riqueza de detalhes as transformações tecnológicas. Frases como – “*Os chips mais completos, que hoje (1982) comportam cerca de 65.000 bits de dados (a informação mais elementar), conterão, em 1990, quinze vezes mais...*” (GIOVANNINI, 1987, p.10) são comuns e constantes nesse gênero de estudo.

Importante ressaltar que as análises tecnicistas, não raramente, investigam também alguns aspectos das conseqüências sociais que a tecnologia comunicacional provoca na sociedade, mesmo porque não há como estudar a comunicação de massa fora do âmbito social. Todavia, o ponto de diferença entre a corrente tecnicista e a sociológica é a condição de importância assumida pela descrição e conhecimento técnico da tecnologia, que, na primeira corrente, assume o papel principal, enquanto atua como mero coadjuvante nos estudos de orientação sociológica.

De qualquer forma, o que interessa na proposta em questão é que, de modo mais ou menos enfático, a literatura que trata da relação entre comunicação e tecnologia pode ser organizada, ou distribuída, em duas correntes básicas, dependendo da atenção que dedicam aos aspectos puramente tecnológicos, ou às conseqüências da citada relação nas transformações sociais.

## ENFOQUE COMUNICACIONAL

O enfoque comunicacional, proposto neste trabalho, pode ser sinteticamente representado como alternativa ao sistema binário descrito, na medida em que procura centrar a investigação da relação comunicação e tecnologia no fenômeno comunicacional, tomado na sua essência, independente do tipo de tecnologia incorporada pela comunicação e das conseqüências sociais dessa incorporação.

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

O primeiro passo para o entendimento do enfoque comunicacional é considerar a comunicação de massa como fenômeno social, passível de ser reduzido à sua essência.

Por sua vez, essa redução pressupõe a consideração de que o fenômeno comunicacional é composto de elementos básicos, que se articulam de modo específico, criando uma dinâmica própria, que define em primeira instância o fenômeno.

Assim considerado – componentes e dinâmica – o fenômeno comunicacional pode, então, ser reduzido a um modelo que permita não só a visualização, como também exercícios de análise e estudo do fenômeno representado pelo modelo.

É preciso, ainda, acrescentar que o fenômeno comunicacional refere-se à própria essência da comunicação e não a instâncias específicas e/ou particulares. Ou seja, o modelo teórico aqui proposto não vai representar um ou alguns gêneros de comunicação, mas, sim, demonstrar quais são os componentes básicos e como eles interagem, em todos os processos possíveis de comunicação de massa, independente do contexto em que a comunicação acontece, quem envolve, para que se presta e quaisquer outras considerações circunstanciais que possam distinguir ou diferenciar processos de comunicação.

Dessa forma, o enfoque comunicacional, enquanto ferramenta de análise, presta-se à acurada observação das transformações básicas e essenciais que a incorporação de tecnologia provoca nos processos de comunicação, sejam esses processos quais forem. Isso significa tomar como hipótese de trabalho que a transformação da comunicação, via tecnologia, compreende leis básicas, inerentes à transformação em si mesma. Exemplificando, trata-se de saber se existem e quais são as similaridades entre diferentes processos de alteração tecnológica da comunicação, como a passagem da difusão por estações retransmissoras para a difusão via satélite, na televisão e a evolução do sistema de radiofoto para o fax, na transmissão de imagem impressa. A proposta é que, na essência, tanto as mudanças ocorridas na televisão, como na transmissão de imagem impressa foram as mesmas, apesar das diferenças existentes entre sistemas e recursos tecnológicos. Ou seja, recursos tecnológicos diferentes, aplicados a sistemas ou processos diferentes de comunicação, provocam a mesma ordem de mudanças, seja o “Poney Express” transformado em e-mail, ou o linotipo substituído pelo offset.

## MODELO TEÓRICO

O modelo comunicacional aqui proposto é representado por uma variante daquele desenvolvido pela teoria da informação de Shannon – Weaver, em que a comunicação é definida como a transmissão de informações, desde um ponto inicial, até determinado destino, através de determinado recurso. Estabelecendo a definição dos termos adotados pela teoria em pauta, significa dizer que a comunicação pode ser representada por um modelo formado pelo emissor, que envia mensagem ao receptor, pelo canal (cf. WEAVER, in COHN, 1987 e BERLO, 1991).

A esses componentes básicos, este trabalho propõe agregar, ainda, outros dois elementos necessários à construção do modelo. O primeiro deles é representado pelo fator tempo, que pressupõe o “delta T” necessário para que a mensagem percorra o caminho entre o emissor e o receptor. O segundo diz respeito ao objetivo fundamental de todo processo comunicacional, representado pela busca de influência do emissor sobre o receptor (WOLF, 1992). Comportamento esperado é o termo selecionado para designar esse objetivo de influência do emissor sobre o receptor.

A adoção do conceito de comportamento esperado como objetivo da comunicação e, conseqüentemente, como elemento integrante do modelo comunicacional em construção, sugere que, apesar de desejado, o comportamento esperado pode realizar-se integralmente (quando o receptor comporta-se exatamente como esperado pelo emissor), parcialmente (o comportamento do receptor corresponde só parcialmente às expectativas do emissor) ou simplesmente não realizar-se (o receptor não se comporta como esperado, ou comporta-se de modo totalmente diferente ao esperado). Essa possibilidade de variação obriga a inclusão de um terceiro componente ao modelo, designado pelo termo desvio de comportamento, componente este que não só presta-se à demonstração da realização ou não das expectativas do emissor, em relação ao comportamento do receptor, como permite, ainda, avaliar o grau de desvio desse comportamento, que pode ir de nulo (quando o emissor corresponde integralmente às expectativas do emissor), a total (quando o comportamento não se efetiva), passando por gradientes ou escalas intermediárias de desvio, definidas entre os pólos extremos de possibilidades. Além disso, a variação de efetividade do comportamento esperado introduz, também, a noção de ruído, representado por quaisquer fatores que interferem com o processo comunicacional, resultando na variação de sua efetividade (realização do comportamento esperado)

A lista de componentes do modelo em construção se completa com a inclusão do conceito de resposta (ou feed back), representado pelos sinais através

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

dos quais o emissor toma ciência do grau de efetivação do comportamento objetivado pela comunicação.

Alinhando-se os componentes, temos um modelo com a seguinte ordenação: emissor usa canal, para enviar mensagem ao receptor, objetivando determinado comportamento, que pode ou não efetivar-se, gerando uma resposta indicativa desse grau de efetivação. Esse alinhamento e essa seqüência definem a dinâmica do fenômeno, que ocorre sempre num intervalo de tempo.

Articulando-se os componentes, de acordo com essa dinâmica, comunicação fica definida como a busca de influência do emissor, sobre o receptor, através do trânsito de informação (mensagem) por um determinado canal, originando uma resposta, considerando, ainda, a possibilidade de alterações nesse processo, provocadas pela ação de ruídos.

A expressão gráfica do modelo ajuda a compreender melhor a posição, a função e a articulação dos seus componentes, permitindo a visualização do fenômeno comunicacional na sua essência primordial e primária:



Nessa expressão, a letra -E- representa o emissor, a letra -M- designa mensagem, a letra R equivale a receptor e a letra -c- representa o comportamento esperado enquanto a seta simples indica o desvio de comportamento, a seta dupla a resposta (ou feedback), a linha tracejada o canal e os asteriscos a ação (potencial) de ruídos. É importante notar que a seta simples (desvio de comportamento) representa o componente variável do modelo, na medida em que pode girar à esquerda e para cima, ou para baixo, à direita. Essa mobilidade, permite estabelecer uma leitura imediata do grau de variação de efetividade do comportamento esperado. A amplitude e os pontos de referência da variante podem ser definidos aleatoriamente. Por simples convenção interna, este trabalho considera a variável na posição horizontal (c→) como efetivação máxima (ou completa) do comportamento, enquanto a posição perpendicular (c↑) representa o desvio máximo (ou não efetivação do comportamento), ficando as posições intermediárias dependentes da graduação que se julgar mais conveniente para avaliar, com maior ou menor grau de precisão, o índice de desvio do comportamento.

Reconduzido à condição de instrumento de análise teórica, o modelo passa a representar todo e qualquer processo de comunicação. Vale dizer, a fotografia estampada no jornal, a carta enviada pelo correio, as redes informatizadas, a transmissão radiofônica, bem como a televisiva, o aceno de mão, o discurso do orador, as paredes cobertas de hieróglifos do Egito antigo, a música ou a dança

enquanto expressões comunicacionais, tudo enfim que significa comunicação pode ser reduzido a emissores procurando influenciar receptores, por meio de mensagens enviadas por canais.

## COMUNICAÇÃO E TECNOLOGIA

Cabe verificar, agora, como o modelo pode ajudar a compreender as transformações decorrentes da incorporação de tecnologia pelos processos de comunicação.

O primeiro passo da análise reside na compreensão de que somente um dos elementos formadores do modelo é suscetível de ser transformado pela tecnologia, ou seja, o canal. Não é preciso muito esforço intelectual para deduzir que emissores e receptores não são nem podem ser alterados pela tecnologia, assim como a mensagem também independe da tecnologia, na medida em que, na sua essência, representa tão somente intenção.

Considerando que a tecnologia restringe-se a transformar os canais de comunicação, sem possibilidade de alterar os demais componentes dos processos comunicacionais, resta saber como essas transformações são efetivadas, ou o que realmente muda, quando determinado processo de comunicação incorpora determinada tecnologia.

Embora fértil, diversificada, variada e ampla, a gama de transformações que a tecnologia leva à comunicação não é complexa. Reduzida às instâncias fundamentais, as transformações provocadas pela tecnologia são simples, elementares e podem ser reduzidas a quatro ordens básicas de mudança.

A primeira ordem de transformação tecnológica que incide sobre os processos comunicacionais é a agilidade. Trata-se da aquisição de recursos que, de alguma maneira, simplificam o trânsito da mensagem, do emissor até o receptor, reduzindo o tempo necessário para que esse caminho seja percorrido. A lista de exemplos reais de recursos tecnológicos agilizadores é por demais extensa e óbvia para que se ocupe de exemplos sobre o tema, cabendo, no entanto, lembrar que a agilização é termo mais amplo que velocidade, pressupondo, mas não limitando-se a ela. Ou seja, agilizar processos de comunicação não significa, obrigatoriamente, aumentar o potencial de velocidade do canal. A velocidade das ondas hertzianas não foi alterada pela tecnologia dos transistores, mas é inegável que o receptor portátil, que se tornou possível por meio dos transistores, transformou o rádio em processo comunicacional muito mais ágil (por conta da acessibilidade imediata), quando comparado ao tempo dos receptores valvulados.

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

Outra ordem de transformação que a tecnologia pode trazer aos meios de comunicação é a amplitude, definida pela capacidade de envolver platéias, ou número de receptores, cada vez maior. A transmissão dos sinais de televisão por satélites, já citada, pode ser retomada, para mostrar como a tecnologia pode ampliar o espectro de abrangência da comunicação.

A terceira ordem de transformações é representada pela personalização que, à primeira vista, pode sugerir objetivos contrários ou destoantes da amplitude, mas representa a complementação desse tipo de mudança. Em termos simples, a personalização significa adaptar o processo de comunicação à característica específica do receptor e, o que é muito importante, sem ameaçar a amplitude desse mesmo processo. Assim é que a tecnologia tem apresentado quantidade e variedade significativas de recursos, que tornam processos massivos (portanto amplos) de comunicação adaptados a perfis de receptores diferentes. Os novos conceitos de “televisão inteligente”, que permitem ao espectador ocupar a posição do diretor de TV, escolhendo e selecionando os ângulos e tomadas que deseja ver, a partir de um “pacote” de imagens simultâneas, mostra que, apesar de continuar ampliando a quantidade de receptores, a tecnologia televisiva também permite requintes sofisticados de adaptação desse veículo às características (e no caso, disponibilidade financeira) do receptor.

Completando a lista de transformações fundamentais que a tecnologia pode provocar nos processos de comunicação está a fidelidade, entendida como capacidade do processo comunicacional garantir que a mensagem configure, da melhor forma e com o mais elevado grau de entendimento, as intenções do emissor (leia-se, o objetivo do processo de comunicação em questão). Recorrendo uma vez mais à exemplificação, para consolidar e facilitar o entendimento de categorias teóricas, pode-se dizer que, no jornalismo impresso, a fotografia representa recurso tecnológico capaz de garantir maior grau de fidelidade quando a intenção do emissor é descrever ou mostrar situações/objetos específicos. Vale dizer que, por mais bem cuidado e detalhado que seja, dificilmente o texto consegue superar a fotografia para oferecer ao receptor a real dimensão das condições em que ficaram veículos envolvidos em acidentes, para usar de exemplo simples, se não simplório.

Portanto, a idéia básica aqui exposta sugere que a análise da incorporação de tecnologia pelos processos de comunicação, elaborados com o emprego do modelo de investigação proposto, leva à conclusão que as mudanças podem ser reduzidas a quatro ordens fundamentais, independentemente do processo de comunicação analisado e dos recursos tecnológicos por ele incorporados. Isso significa que a diversidade de alterações sofridas pela comunicação ao longo da história, provocadas pela tecnologia, é mais aparente que essencial, na medida em que todas acabam por imbricar em quatro pontos básicos, que podem ocorrer de

forma isolada, ou simultânea, em todas as combinações possíveis, mas sempre restritas a essas quatro ordens de mudança. Isso mostra que a tecnologia, seja ela qual for, aplicada à comunicação, independente do processo selecionado, vai incidir sempre e exclusivamente sobre o canal, provocando, potencialmente, alterações na agilidade do processo, na ampliação da audiência, na fidelização da mensagem e/ou na personalização do canal.

### **PROBLEMAS DE COMUNICAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS**

A adoção de metodologia, conceitos e posturas da Teoria da Informação e do funcionalismo apresentada nos subtítulos anteriores não é casual. A escolha dessas correntes se legitima, pois, significa muito mais que simplesmente desenvolve um método alternativo de investigação teórica. Tomando como objeto de análise relações de causa e efeito entre comunicação e tecnologia, o objetivo deste trabalho é oferecer base lógica para uma proposta operacional bem específica e definida. Por isso mesmo, o médio alcance do raciocínio funcionalista e as demais características intrínsecas a essa linha de pensamento, bem como as categorias teóricas da Teoria da Informação empregadas na estruturação do modelo e na organização do processo de investigação, revelam-se as mais indicadas para o passo seguinte, que é a utilização prática da teoria, ou seja, sua transformação em ferramental de trabalho para o profissional de comunicação.

A idéia é oferecer ao profissional de comunicação, sobretudo aquele que atua em Relações Públicas, recursos que permitam não só a avaliação dos processos comunicacionais utilizados, no que tange à tecnologia, bem como a capacidade de verificar se esses processos são realmente os mais indicados para objetivos definidos de comunicação.

A compreensão desse aspecto funcional da proposta passa pela necessidade de compreender-se, primeiro, a comunicação de resultado, termo e conceito criados neste (e para este) trabalho.

O pressuposto básico da comunicação de resultado apóia-se na aceitação da comunicação como instrumento de influência, ou busca de influência. Assim, da mesma forma que a comunicação é entendida como o caminho escolhido pelo emissor para influenciar o receptor, no sentido de fazer realizar o comportamento esperado, a comunicação de resultado é aquela que mais enfaticamente garante a realização desse objetivo. Vale dizer, obtém mais resultado de comunicação o

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

comunicador que seleciona e adota processos capazes de efetivar o comportamento esperado.

No caso da atividade profissional de Relações Públicas, a comunicação de resultado significa elemento importante, na medida em que facilita ou amplia as possibilidades desse profissional conduzir com mais eficiência a harmonização de relacionamento entre a instituição que representa (uma empresa, por exemplo) e seu público.

O foco da comunicação de resultado está no comportamento esperado. A primeira pergunta do comunicador está relacionada com a expectativa do emissor, em relação ao receptor. Uma vez definido esse item, o próximo passo da atividade profissional de RRPP é escolher processos de comunicação capazes de efetivar essa expectativa. Essa seleção de processos pressupõe uma série de considerações, entre as quais a escolha de tecnologias de comunicação adequadas ao objetivo determinado (efetivação do comportamento esperado). No entanto, como demonstrado na parte inicial deste texto, são raras as ofertas de caminhos práticos e objetivos existentes na literatura sobre tecnologia de comunicação que levam a esse ponto. Conseqüentemente, o comunicador acaba por adotar referências nem sempre satisfatórias, para selecionar tecnologias adequadas aos seus objetivos (e problemas) de comunicação. Muitas vezes, na falta de outros critérios, a tecnologia mais cara, ou então a mais recente, acaba por ser escolhida, embora nem sempre se mostre a mais adequada e a mais eficiente para os objetivos perseguidos (ou problemas interpostos à efetivação de comportamentos).

A comunicação de resultados sugere que os problemas de comunicação possam ser reduzidos às mesmas quatro ordens de transformações básicas que a tecnologia provoca nos processos comunicacionais, configurando canais que não atingem a totalidade dos receptores desejados (problema de amplitude), mensagens distorcidas, incompletas ou incompreensíveis (problema de fidelidade), dificuldade do receptor acessar o canal utilizado (problema de personalização), além da demora ou dificuldade da mensagem chegar até seu destino (problema de agilidade).

Assim, a comunicação de resultado aparece como ferramenta capaz de ajudar o comunicador profissional a avaliar os meios que emprega, ou pretende empregar, no sentido de localizar e especificar possíveis problemas que prejudiquem ou possam prejudicar a realização dos objetivos pretendidos com esse processo de comunicação.

A diagnose do processo de comunicação, no sentido de saber se as tecnologias empregadas são realmente as mais indicadas e eficientes para aquele mister específico, começa com a redução do processo ao modelo de análise. Isso feito, o foco de atenção volta-se para as variações do desvio de comportamento

que, em última instância, demonstram o grau de efetividade do processo de comunicação analisado. Se a efetividade do processo for considerada insatisfatória (desvio de comportamento acentuado), é preciso localizar a causa (ou causas) desse desvio. Como já demonstrado, essas causas estarão alojadas nas quatro ordens de problemas comunicacionais - fidelidade, amplitude, personalização e/ou agilidade. Definidas as causas, trata-se, então, de procurar recursos tecnológicos que possibilitem a superação dos problemas.

Problemas de agilidade revelam que o canal usado não corresponde às expectativas de prazo ou de facilidade do emissor. Isso significa, quase sempre, canais em que a circulação da mensagem é complexa (quando não complicada), ou então marcados por lentidão acentuada. Nesse caso, o potencial tecnológico desejado é aquele capaz de simplificar o trânsito, ou então incrementar a velocidade do canal.

Problemas de amplitude indicam que o canal não atinge ou só atinge parcialmente os receptores pretendidos. Esse gênero de problema de comunicação pode ser resolvido por meio de tecnologias que tornem os canais mais amplos, capazes de envolver número crescente de receptores.

Os problemas de personalização acontecem, principalmente, quando a comunicação se orienta na direção de conjuntos heterogêneos de receptores. Casos assim pedem recursos tecnológicos de flexibilização, que possam adaptar o mesmo canal (ou os mesmos canais) às especificidades dos receptores, tomados individualmente ou em subgrupos.

Finalmente, problemas de fidelidade revelam a ação de ruídos sobre o canal, cuja conseqüência é a distorção da mensagem, impedindo que seja total ou parcialmente compreendida pelo receptor. Tecnologias capazes de blindar os canais contra a ação de ruídos representam a solução indicada para esse gênero de problema.

A capacidade de permitir diagnósticos rápidos e objetivos e, com base nesses diagnósticos, abrir caminho para ações destinadas a ampliar o potencial de efetividade dos processos comunicacionais, faz da comunicação de resultado uma ferramenta bastante útil na rotina comum do profissional de Relações Públicas.

O primeiro elemento legitimador da mencionada utilidade da comunicação de resultado no ambiente profissional está relacionado com o fato de que, ao Relações Públicas compete a tarefa de vincular a instituição que representa aos diferentes públicos de interesse dessa instituição. Isso significa contato com públicos de características diferentes, em situações diferentes, logicamente com objetivos ou finalidades diferentes. Conseqüentemente, também compete a esse profissional

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

desenvolver (ou selecionar) e aplicar processos diferentes de comunicação, buscando, com cada um deles, adaptação maior ao público objetivado, aos elementos circunstanciais envolvidos e, sobretudo, aos objetivos específicos da comunicação. Visto esse cenário, não fica difícil deduzir que faz parte das ocupações de RR.PP. selecionar e adaptar recursos tecnológicos que possam ampliar o grau de efetivação dos processos comunicacionais. Em consequência, entre outras habilidades, o profissional de RR.PP. precisa conhecer e manter-se atualizado em relação aos recursos que o desenvolvimento tecnológico coloca à disposição da comunicação (e dos comunicadores). Mas só isso não basta. É preciso, também, habilidade para discernir a que situações, recursos determinados são mais ou menos adequados. Nesse sentido, aplicar o conceito de comunicação de resultado para selecionar tecnologias ajuda o comunicador a racionalizar e agilizar esse gênero de trabalho.

A observação da prática profissional de Relações Públicas, sobretudo no âmbito empresarial, revela que nem sempre a seleção dos processos comunicacionais, e em função da tecnologia que incorporam, se mostra tão eficiente e racional quanto possível e desejável. A escolha de tecnologia pela óptica do preço (tanto melhor é a tecnologia de comunicação, quanto mais cara ela for) ou da atualidade (a nova tecnologia é sempre melhor que a antiga, ou a exacerbação desse raciocínio, afirmando que, obrigatória e invariavelmente, a tecnologia mais recente suplanta e condena à extinção as tecnologias anteriores) não é uma prática incomum, permitindo, muitas vezes, constatar que processos e sistemas complexos e sofisticados de comunicação, dotados de elevado grau de incorporação tecnológica, conduzirem a resultados medíocres, fazendo perdurar, a despeito dos recursos disponíveis, problemas graves de comunicação.

Portanto, quando o profissional de comunicação conhece e aplica métodos racionais de seleção de tecnologia comunicacional, amplia-se, proporcionalmente, a possibilidade de equacionar com muita precisão e economia os recursos alocados, sem prejudicar, ou até mesmo melhorando, os resultados efetivos da comunicação.

A constatação dessa proposta sugere, então, que a formação do profissional de Relações Públicas atenda a essa necessidade de conhecer ferramentas de análise e racionalização das tecnologias comunicacionais.

### PROPOSTA DIDÁTICA

Pesquisa realizada junto aos cursos de graduação em Relações Públicas oferecidos no Estado de São Paulo, durante o biênio 1999/2000, revelou aspectos

interessantes quanto ao ensino de conteúdos voltados para os aspectos tecnológicos da comunicação<sup>1</sup>.

A pesquisa investigou 10 dos 19 cursos de Relações Públicas existentes no Estado e mostrou que, dos cursos pesquisados, somente 6 incluíam, no currículo de graduação, disciplina específica sobre tecnologia de comunicação. Desse universo, um número muito reduzido (3) tratava teoricamente o tema, enquanto os demais estruturavam a disciplina enquanto ensino de técnicas/tecnologias específicas, sobretudo informática. Por outro lado, dos 3 cursos que contemplavam teoricamente o tema, um incluía estudos apoiados na corrente sociológica, descrita no início do artigo, enquanto os demais revelaram opção pela corrente tecnicista.

Processando esses dados, a pesquisa acabou por revelar que, na maioria dos casos, o tratamento de tecnologia, ou Novas Tecnologias de Comunicação, como a disciplina é, no mais das vezes, batizada, concentra-se, com muito vigor, no ensino de tecnologias específicas (informática – como construir páginas de WEB, como usar softwares específicos, p. ex. Publisher, Excel, CorelDraw, etc.) e, em dimensão muito menor, ao estudo das correntes tecnicistas e/ou das conseqüências sociais provocadas por tecnologias de comunicação.

Como resultante, a pesquisa revelou que não faz parte da formação do profissional de RR.PP. conhecimento teórico sobre as mudanças fundamentais que a tecnologia impõe ao fenômeno comunicacional, assim como não contempla o ensino de técnicas práticas, capazes de auxiliar o profissional a escolher tecnologias adequadas para demandas específicas de comunicação.

A localização e a constatação dessa fissura na organização curricular da graduação em Relações Públicas consolidam e legitimam proposta pedagógica que possa, ainda que parcialmente, cobrir essa lacuna.

Como visto, faz parte das atribuições rotineiras ou pelo menos mais comuns da atividade profissional em RR.PP. a necessidade de desenvolver e aplicar processos de comunicação voltados para públicos, circunstâncias e sobretudo objetivos muito específicos. Foi visto, também, que um caminho eficiente para suprir essa necessidade é a capacidade do profissional transformá-las em problemas de comunicação, os quais têm, na tecnologia, uma ferramenta eficiente de solução. Portanto, parece interessante e mesmo oportuno considerar a possibilidade de agregar, aos conteúdos didático-pedagógicos de graduação em Relações Públicas, elementos que desenvolvam no aluno esse gênero de conhecimento e essa capacitação operacional.

Em termos básicos, essa proposta pedagógica pressupõe o estudo dos elementos essenciais da comunicação. Vale dizer, estudar os elementos

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

fundamentais e básicos do fenômeno comunicacional, conhecendo-lhes os elementos formadores essenciais e a dinâmica que rege o inter-relacionamento desses componentes. Essencialmente teórico, esse segmento da proposta pedagógica tem como principal recurso didático o modelo descrito, bem como a consolidação do aspecto funcional da comunicação, enquanto recurso de influência. Metodologicamente, esse segmento conforma-se à Teoria da Informação e aos fundamentos teóricos do funcionalismo.

Ao segmento teórico, a proposta prevê a adição de um segmento prático, capaz de demonstrar ao aprendiz como o modelo presta-se ao diagnóstico de processos de comunicação tomados de forma isolada e vistos na suas especificidades. Além disso, a instância prática deve compreender o aprendizado dos mecanismos que permitem alterar (leia-se tornar mais eficientes) esses processos de comunicação isoladamente tomados. Em termos simples, trata-se de capacitar o aluno para a solução de problemas de comunicação, com os quais ele vai defrontar-se no desempenho profissional.

A legitimidade teórica dessa proposta pedagógica procura sua base de apoio sobretudo nas idéias do chamado ensino por competências, nos moldes definidos por Philippe Perrenoud<sup>2</sup>. Segundo essa teoria, compete ao ensino formalizado, entre outras atribuições, desenvolver no educando capacidade para apreciar e resolver problemas, com extremada valorização dos aspectos circunstanciais, que fazem de cada situação da vida (e portanto também da atividade profissional) uma situação específica e, no mais das vezes, diferente de outras, que por sua vez podem apresentar problemas diferentes, que exigem soluções específicas. A capacidade para diagnosticar e adequar soluções de forma específica da comunicação de resultado vai diretamente ao encontro dessa afirmação, emprestando razoável legitimidade à inclusão dessa proposta ao conjunto de elementos formadores do profissional de comunicação.

Evidentemente, a sugestão do estudo e do conhecimento teórico e prático da comunicação de resultado, no âmbito das disciplinas que tratam de comunicação e tecnologia, não significa abandonar enfoques teóricos diversos da mesma questão, em especial aquelas de caráter sociológico. Parece inegável que o conhecimento muito profundo e detalhado das conseqüências sociais promovidas pela comunicação tecnologicamente modificada representa elemento fundamental da formação do profissional de comunicação. Todavia, limitar o ensino da relação comunicação/tecnologia exclusivamente a esse viés pode acarretar conseqüências indesejáveis para o exercício futuro das Relações Públicas, em termos profissionais.

Por outro lado, a observação do mercado mostra que estão ocorrendo alterações sensíveis no perfil do profissional de RR.PP., em relação às suas

atribuições primordiais. Isso significa que o promotor de eventos, atuando na direção de públicos muito específicos e subjugado aos objetivos e ações de marketing, que durante muito tempo caracterizaram a profissão e o profissional de RR.PP., está em franco processo de substituição radical, o que leva as Relações Públicas para setores muito diversos dessa função primordial, setores esses que se mostram tão amplos quanto desafiadores. Isso, obviamente, implica a mudança proporcional e equivalente da formação desse profissional.

Atualmente, a chamada capacidade estratégica vem se apresentando como requisito fundamental das qualidades e qualificações do profissional de RR.PP. Isso significa, entre outros itens, capacidade de análise muito acurada, que permite dimensionar múltiplos aspectos de situações determinadas, para formar cenários reveladores, ainda que complexos e, nos dias de hoje, extremamente dinâmicos. Esse requisito tende a colocar em situação secundária o profissional “especifista”, mero aplicador de recursos, para valorizar os generalistas, preparados para tomar decisões, mantendo desdobramentos diversos sob controle (SIMÕES, 1995). A ligação do profissional de RR.PP. com a linha de comando das instituições, ou mesmo a sua inclusão no “staff” de comando que representam tendências cada vez mais freqüentes no ambiente empresarial moderno, são argumentos comprovadores do novo perfil do Relações Públicas exigido pelo mercado.

Portanto, é preciso que também a formação do profissional faça revisões constantes dos parâmetros que adota para cumprir seu mister, incorporando condutas que permitam ao futuro profissional preparar-se adequadamente para os novos requisitos do mercado. A proposta de incluir o estudo da comunicação de resultado no currículo de graduação dos cursos de Relações Públicas segue nessa direção, procurando garantir a esse profissional ampla capacidade de escolha e decisão com relação a programas de comunicação, de acordo com as tecnologias disponíveis no mercado.

### **OBSOLESCÊNCIA PREMATURA**

Além dos fundamentos mais significativos e fundamentais expostos, diversos outros fatores podem ser arrolados, no sentido de emprestar maior solidez ao enfoque sugerido para o estudo das relações entre comunicação e tecnologia. Um desses fatores adicionais de legitimação decorre da velocidade e da profundidade caracterizadoras das transformações tecnológicas no ambiente comunicacional.

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

De um modo geral, as transformações tecnológicas verificadas nas mais diferentes atividades humanas distribuem-se por uma linha crescente de velocidade e radicalização. Isso significa que tanto mais evolui tecnologicamente a sociedade humana, mais rapidamente as diferentes atividades humanas sofrem alterações radicais. Graças ao desenvolvimento e à aplicação de tecnologia, profissões desaparecem da noite para o dia, enquanto outras, há pouco inimagináveis, espalham-se com inusitada rapidez. Medicina, transporte, agricultura, não interessa muito o setor, ou ramo de atividade, a verdade é que a tecnologia permeia todos os interstícios do tecido social e faz isso de modo cada vez mais rápido. O que ontem era pergunta e hipótese remota, no campo da biologia, hoje é plenamente realizável graças à tecnologia genética, assim como descrições imaginadas pela ficção científica, há menos de um século, são equiparadas ou mesmo suplantadas pela tecnologia das viagens espaciais, nos dias de hoje. O caminho percorrido pela comunicação de massa não é diferente. A rede informatizada esparramou-se com tamanha velocidade e capacidade de penetração na sociedade global, que ainda existem pessoas procurando adaptar-se a recursos que já foram superados ou se encontram em fase de extinção (VIRILIO, 1996).

Uma das conseqüências preocupantes dessa velocidade de transformação é o distanciamento que os sistemas de ensino formal vão acumulando em relação ao mundo profissional em que deverão atuar os educandos. Não raramente, tecnologias estudadas nas salas de aula das universidades estão desaparecendo do mercado, enquanto outras, já adotadas nesse mesmo mercado, levam tempo demasiado para chegar à sala de aula.

No caso da comunicação social, a relação não é diferente. A leitura dos manuais sobre tecnologia de comunicação, sobretudo daqueles inseridos no compartimento batizado de tecnicista neste trabalho, mostra que raramente o estado da arte dessa tecnologia está representado nessa literatura, enquanto as descrições, às vezes apresentadas com assombro, como fossem o supra-sumo tecnológico, já foram há muito superadas e suplantadas.

No sentido de evitar a armadilha do envelhecimento precoce, é importante que os programas didáticos das disciplinas que tratam de tecnologia de comunicação encontrem meios de se tornarem tão atualizadas quanto as próprias tecnologias que pretendem estudar. A proposta da comunicação de resultado como alternativa ao ensino de novas tecnologias em comunicação procura superar essa defasagem, eliminandó o estudo de tecnologias específicas. Ou seja, ao buscar leis básicas, que se manifestam na incorporação de tecnologia por todo e qualquer processo comunicacional, essa proposta descarta, por definição, sua circunscrição a fases de transformação ou tecnologias específicas. Vale dizer, importa pouco que os processos comunicacionais apresentem grande velocidade de mudança, pois as

transformações básicas aqui apresentadas (agilidade, personalização, amplitude e fidelidade) estarão contemplando o processo, seja ele qual for.

O aparecimento do sistema de indicação e acionamento direto na tela (*touch screen*) que surgiu quase simultaneamente ao sistema de teclas, nos terminais públicos de serviço e informação da rede bancária, pode ser tomado como exemplo para demonstrar que, sob a análise do modelo aqui proposto, as transformações tecnológicas de um processo (teclado) para outro (*touch screen*) implicaram três níveis básicos: personalização, fidelidade e agilidade. O recurso tecnológico personalizou o processo, na medida em que atendeu ao usuário averso ao teclado. A possibilidade de usar ícones no lugar de letras ou números, além de contribuir com a personalização (atender usuário com dificuldade de leitura), também aumentou a fidelidade do processo, garantindo possibilidade maior de compreensão das instruções e informações. Por fim, o *touch screen* simplifica o processo, que fica mais fácil e rápido, portanto mais ágil. Assim, o analista que domina a diagnose pode avaliar o processo, verificar se é adequado aos objetivos de comunicação e decidir se deve ou não ser empregado, mesmo que esse profissional nunca tenha ouvido falar em *touch screen*, quando estudou tecnologia de comunicação.

Nesse sentido, é importante notar que a proposta aqui apresentada permite supor a análise eficiente e elucidadora até mesmo de recursos tecnológicos de comunicação que ainda não foram descobertos, ou inventados.

## CONCLUSÃO

A virada do milênio registrou (e ainda registra) transformações profundas no ensino formalizado de Relações Públicas. As instituições de ensino estão remodelando currículos, refazendo as grades e mudando o perfil dos cursos. Parte dessa mudança está sendo impulsionada por determinações do Governo Federal, na trilha da lei de Diretrizes e Bases. Mas há também empenho de diversas escolas em aproveitar o momento para adequar seus cursos às novas realidades do mercado e às expectativas dos alunos. Por sua vez, organizações diversas (Conrerp, Aberj, etc.), bem como o próprio mercado, têm pressionado, orientado e pedido às instituições de ensino a aplicação de mudanças que tragam profissionais capacitados a vencer os novos desafios das Relações Públicas. Além disso, não só a abertura e a crescente internacionalização do mercado, mas também a consolidação dos procedimentos oficiais e oficiosos de defesa do consumidor, mercado altamente concorrencial, a atuação marcante da imprensa e inúmeros

Novas tecnologias em comunicação social: uma nova visão

outros fatores vêm pedindo profissionais capazes de desenvolver, aplicar e gerenciar processos de comunicação adaptados a esse cenário.

A participação de professores e pesquisadores nesse processo de mudanças é fundamental. O momento é muito propício para sugestões, contribuições e, sobretudo, para debates. Indiscutivelmente, a profissão e, conseqüentemente, a formação do profissional de Relações Públicas vai adquirir contornos muito diferentes daqueles verificados até aqui. A questão é saber se essa mudança vai arrastar-se por longos períodos de tempo, acarretando conseqüências pouco desejáveis e desnecessárias, ou se a comunidade envolvida com o tema saberá ajustar as mudanças à demanda da realidade.

A proposta deste artigo é uma contribuição para o referido processo de mudanças. Mas sua apresentação não é a única nem mesmo a mais importante intenção do artigo. Antes, ele será valorizado na medida em que desperte e intensifique debate, crítica, troca de experiências e opiniões. Assim, arestas poderão ser aparadas, desvios poderão ser corrigidos, os erros reparados e as possíveis contribuições válidas, realmente aproveitadas, no sentido de adiantar, ainda que um tímido passo, na direção do conhecimento mais amplo das relações entre tecnologia e comunicação, contribuindo para que esse conhecimento resulte no aprimoramento das atividades acadêmicas e profissionais de Relações Públicas, em especial da comunicação social no seu sentido mais abrangente e amplo.

## NOTAS

<sup>(1)</sup> Dados e informações de pesquisa extraídos de GERIBELLO, Wagner J. – *Novas Tecnologias de Comunicação – uma nova visão: análise e proposta pedagógica* de São Paulo, 2000, p. 92 e seguintes.

<sup>(2)</sup> Sobre o assunto ver *Revista Nova Escola*, setembro 2000, p. 19 e seguintes (dissertação de mestrado – Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERLO, David K. *O processo da comunicação – Introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

BOURDIEU, Pierre. *Sobre a Televisão*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1997.

COHN Gabriel. *Comunicação e indústria cultural*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1987.

GIOVANNINI, Giovanni. *Evolução na comunicação – do sílex ao silício*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1987.

Wagner José GERIBELLO

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editorial 34, 1999.

NOVA ESCOLA, setembro 2000 Editora Abril.

SIMÕES, Roberto P. *Relações públicas, função política*. São Paulo: Summus, 1995.

VIRILIO, Paul. *A arte do motor*. São Paulo: Estação Liberdade, 1996.

WOLF, Mauro. *Teorias da comunicação*. Lisboa: Editorial Presença, 1992.