

O receptor na Internet : dimensões interativas

Maria Leoneire C.Oliveira*

O surgimento das novas tecnologias comunicacionais – particularmente a Internet – vem colocar em questionamento os estudos e teorias até então desenvolvidos sobre as relações dos receptores com os produtores das informações. Após o advento destas novas tecnologias constata-se que o processo comunicacional baseado na bipolaridade emissor / receptor já não atende à realidade que se instaura a partir das novas formas de comunicação – computadores, fax, CD-ROM, Internet, Intranet.

Esta relação bipolar não corresponde ao que se observa quando se entra na rede; constata-se que ela toma uma nova dimensão, ou seja, passa a ser pluridirecionada. Em outros termos, as redes instauram uma nova maneira de se perceber o emissor e o receptor, através delas ambos passam a ser interativos no processo comunicacional. Na relação pluridirecionada, o processo comunicativo é dinâmico, ambos interagem, ou seja, o EU pode ocupar o lugar do outro (TU) e vice-versa.

Com base nesta premissa é que pretendemos desenvolver aqui algumas idéias sobre a Internet enquanto um espaço ou campo enunciativo que propicia a interação social e a interatividade entre aqueles que estão envolvidos em uma relação de comunicação mediada pelas novas tecnologias. Para isso lançaremos mão de um conjunto de referências teórico-conceituais baseado na teoria da enunciação¹, em especial os conceitos de polifonia, dialogismo e intertextualidade.

Privilegiamos também o conceito de interação desenvolvido pela escola Palo Alto², segundo o qual os protocolos de comunicação são vistos como instituidores de regras de

* Doutoranda em Comunicação e Cultura da Eco/UFRJ e professora de Teoria da Comunicação.

¹ Teoria desenvolvida por Émile Benveniste no livro *Problemas de Linguística Geral II*, ed. Pontes, SP, 1989. Para um maior aprofundamento sobre esta teoria ler *Quand lire c'est faire: l'énonciation dans le discours de la presse écrite*. In *Semiotique II*, IREP, Paris, 1983 e *Théorie de l'Énonciation et Discours Sociaux*. In *Revue Etudes de Lettres*, Lausanne, Out-dez/1986.

² Ver “*La nueva comunicacción*” (org) Yves Winkin ed. Kairós, Barcelona, 1994.

interação e de comportamentos que, por sua vez, irão determinar as práticas sociais existentes entre emissores e receptores de um determinado processo de comunicação. Com base no conceito de interação, elegemos também o conceito de interatividade³ para designar a nova relação homem-máquina que torna possível um diálogo interativo de fato.

Isto fica latente com as novas tecnologias comunicacionais, visto que, o processo de comunicação que se instaura a partir do advento destas novas tecnologias traz consigo não apenas a questão da sofisticação, mas principalmente uma outra forma de se perceber as relações sociais. Eles atuam como reestruturadores da vida social, na medida em que instauram e agenciam diferentes formas de interação entre o homem e a máquina.

Não é intenção deste trabalho fazer uma apologia dos novos meios; também não pretendemos traçar uma discussão em torno dos dois eixos teóricos que têm norteado as pesquisas em comunicação baseados no paradigma funcionalista⁴, quais sejam, os estudos cuja base está no pessimismo apocalíptico e, de outro lado, a exortação exagerada aos mídias, dando um poder absoluto ao campo emissor. Ressaltamos, porém, que os debates que questionam os efeitos das novas tecnologias são norteados, notadamente, pela discussão dicotômica envolvendo os aspectos positivos e/ou negativos.

O avanço dos novos ambientes técnicos vem mostrar o quanto tal discussão já está ultrapassada, uma vez que com eles emergem novos protocolos discursivos norteados, principalmente, na interatividade entre os dois campos: emissão e recepção. Por se constituir numa realidade em constante mutação, este novo contexto deve ser analisado, principalmente, em função das grandes transformações que implementa. Uma delas está relacionada ao papel que o receptor desempenha dentro de um processo de comunicação, como pretendemos mostrar a seguir.

³ Os conceitos de interação e interatividade são diferentes, como mostra Gianfranco Bettetini no livro *Las Nuevas Tecnologías de La Comunicación*. Cf.c/bibliografía.

⁴ Trata-se de um dos modelos de comunicação Cf.c/Mauro Wolf in *Teorias da Comunicação*; ed.Presença,Lisboa,1985.

O receptor na teoria da comunicação: de passivo a ativo

Na perspectiva da teoria funcionalista o receptor é visto como um elemento passivo em um processo de comunicação. Isto é o que mostram os estudos desenvolvidos nas décadas de 30 e 40 pela escola norte-americana, com base no modelo dos efeitos, aplicados nas análises que envolviam o comportamento dos receptores em função de determinadas campanhas publicitárias. A comunicação era baseada no modelo mecanicista, segundo o qual comunicar era fazer chegar uma informação de um pólo a outro, com o mínimo de interferência.

Este processo concebia o receptor como um ser indefeso, sujeito a qualquer tipo de manipulação. Aliás, ainda hoje existem estudiosos para os quais prevalece a idéia de que o receptor continua sendo um elemento passivo na comunicação, como se a ele – o receptor – bastasse o papel de um mero espectador. De acordo com tal paradigma, a relação emissor e receptor é a de exclusão deste último, sendo que a sua única saída é aceitar aquilo que lhe é imposto – trata-se de uma relação linear e mecânica. A noção de comunicação é estratificada e, conseqüentemente, não envolve nenhum tipo de problema. Em outro termos, é como se as ligações entre ambos se produzissem de forma simétrica.

Atualmente, com a teoria da enunciação, o modelo mecanicista é deixado de lado e o receptor passa a ser visto como uma instância ativa na comunicação. Nesta perspectiva, é reconhecido como produtor de sentido, sendo, portanto, alguém que não só recebe, mas que também interfere nas mensagens. Ao apropriar-se destas, deixa marcas que irão interferir nos seus conteúdos, transformando-as.

Desta forma, ambos – emissor e receptor – tornam-se produtos das operações enunciativas ou construções discursivas, que, por sua vez, são estruturadoras de sentido, como nos mostra Verón: “...uma mensagem não produz jamais, de uma forma automática,

um sentido e sim um campo de efeitos de sentidos. A relação entre a produção e a recepção (...) é complexa: não há causalidade linear no universo do sentido”⁵.

Os dispositivos de enunciação mostram, portanto, que nenhum efeito de sentido é automático ou da ordem de uma relação linear causa/efeito, mas que, ao mesmo tempo, há efeitos de sentido que, por sua vez, estes têm relação com as propriedades da mensagem e cabe ao receptor reconhecê-las ou não. A mensagem, assim, é apenas um ponto de passagem dentro do processo comunicacional.

Três conceitos fundamentais para se compreender a recepção enquanto um campo ativo se juntam ao que diz a teoria da enunciação: são eles o conceito de Polifonia, dialogismo e intertextualidade. De acordo com Mikhail Bakhtin, a polifonia⁶ consiste numa conjuntura textual na qual diferentes vozes podem ser ouvidas com força e ressonâncias independentes. Ou seja, um processo comunicativo envolve uma pluralidade de representações que não se atêm apenas ao emissor, mas às várias heterogeneidades responsáveis pela significação.

Na concepção de Bakhtin a relação dialógica e, portanto, polifônica é necessária para que a comunicação se concretize. “Ser significa comunicar-se dialogicamente. Quando termina o diálogo, tudo termina”, diz ele. Na visão do autor a significação não é dada, é construída, e para isso contribuem tanto os enunciados antecedentes como os que irão suceder, ou seja, as várias intertextualidades.

A polifonia, assim, é caracterizada tanto pela manifestação explícita de vozes, que podem ser citadas conscientemente pelo autor de uma mensagem, quanto por aquelas vozes que emanam da história e da cultura, presentes em tudo que significa, mas sobre as quais o sujeito nem sempre tem consciência e mesmo controle. É o que aponta o mesmo autor: “A época, o meio social, o micro mundo (família, amigos, conhecidos) que vê o homem crescer e viver, sempre possui seus enunciados que servem de norma, dão o tom: são obras

⁵ Op. Cit, p. 1

científicas, literárias, ideológicas, nas quais as pessoas se apóiam e às quais se referem, que são citadas, imitadas, servem de inspiração”.⁷

Através do conceito de polifonia Bakhtin mostra que o fundamento do processo comunicativo está no dialogismo, ou seja, na relação com o outro. Com isso o que prevalece é a intertextualidade, e não o texto ou a mensagem em si. Um texto não existe por si mesmo, mas se constitui em uma resposta aos textos que o antecedem e, ao mesmo tempo, será responsável pelo surgimento de outros.

Neste sentido, emissor e receptor nunca podem ser vistos isoladamente, mas como elos do processo de comunicação. Além disso, como ambos são perpassados pela história, tem que se levar em conta o sujeito social e histórico que existe em cada um, já que estes elementos também estarão presentes na disputa pelo sentido.

Como nos mostra Winkin ao comentar o pensamento dos seguidores da escola de Palo Alto, que vêem a comunicação como um todo integrado, “...la comunicación es, pues, um proceso social permanente que integra múltiples modos de comportamiento : la palabra, el gesto, la mirada, la mímica, el espacio interindividual, etc.”⁸. A comunicação funciona aqui como uma grande orquestra, para cuja composição cada elemento tem um papel decisivo, sem constituir-se, no entanto, na origem ou no fim dela. Isto vale tanto para a comunicação oral como para a visual que, no entender deles, são interligadas.

A aplicabilidade deste novo paradigma coloca em questionamento, também, a visão daqueles que concebem o uso da informática como um processo irreversível que irá dilapidar toda a atividade humana. Comparando com a fala de Roland Barthes de que a leitura é uma prática social⁹, diríamos que a comunicação é um fato social e que, portanto, necessita de

⁶ Para um maior aprofundamento do conceito ver: Bakhtin Mikhail . *Marxismo e Filosofia da Linguagem* ;Hicitec, São Paulo, 1992.

⁷ Bakhtin. *Estética da criação verbal* .São Paulo, Martins Fontes, 1992, p.313.

⁸ Op. Cit, p.23.

⁹ Roland Barthes. *Leitura in Enciclopedia, 11: Oral/Escreto Argumentação*, Lisboa, Imprensa Nacional, 1987.

outros componentes além das ferramentas tecnológicas, os quais, por sua vez, também favorecem a interatividade nas novas tecnologias.

A interação nas redes comunicacionais

Para a escola de Palo Alto, o pressuposto da comunicação é o de que esta é um sistema onde os interlocutores participam ou ainda interagem: “un individuo no se comunica, sino que toma parte en una comunicación en la que se convierte en un elemento...En otros términos, no es el autor de la comunicación, sino que participa en ella. La comunicación en tanto que sistema no debe pues concebir-se según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de um intercambio.”¹⁰

É com base nesta visada que percebemos o processo de comunicação das novas tecnologias como interativo, na medida em que, através dos dispositivos tecnológicos e dos demais componentes de ordem cultural, permite a troca de informações entre emissores e receptores – funciona como uma via de mão dupla, possibilitando o intercâmbio entre ambos. A interatividade, portanto, é inerente aos novos media, e visa concretizar o processo de interação, como afirma Bettetini: “Los media intetactivos simulan precisa y exclusivamente interacciones comunicativas”.¹¹

A interatividade pode se dar de forma instantânea ou não, bem como pode envolver vários emissores e receptores, uma vez que estes desempenham os dois papéis alternadamente ou, até mesmo, simultaneamente. Surgem vários emissores/enunciadores e receptores/destinatários¹² estes últimos não se limitam a ser apenas um depósito de informações, ou seja, desempenham outros papéis, inclusive o de emissor/receptor, enunciator/destinatário e vice-versa.

¹⁰ Op.cit,p.77

¹¹ Op.cit,p.151

¹² A diferença entre emissor e enunciator e receptor e destinatário é desenvolvida por Eliseo Verón no artigo “*Quand lire c'est faire*” ,já citado.

Neste contexto, as redes comunicacionais implementam uma nova forma de interação social, já que fazem emergir a possibilidade da troca imediata e o surgimento de vários sujeitos. Com isso, o modelo teórico onde existe um emissor, uma mensagem e um receptor já não atende mais às expectativas que se descortinam com o surgimento do novo campo comunicacional interativo.

O próprio conceito de receptor deve ser revisto, em função do fato de que já não se identifica mais aquele que era objeto e ao mesmo tempo destino das informações. Por favorecer um sistema de trocas, as redes dissipam os papéis antes tão bem delineados. Não queremos com isto afirmar que não haja mais o receptor, até porque, como em todo dispositivo de enunciação, as redes comunicacionais já elegem um certo tipo de receptor, mas este assume uma pluralidade de papéis onde não cabe o primado de um sobre o outro.

Diante disto há de se questionar também o conceito de poder. Este não pode ser visto e analisado apenas no contexto das superestruturas. A interatividade proporcionada pelas redes vem favorecer a democratização da informação, ou seja, já não há mais aqueles que detêm o poder e o controle sobre as informações. Este passa a ser exercido nas microestruturas, na dimensão relacional.

Mas muitos dirão que ela só pode ser exercida mediante certos protocolos. Claro! e como todo sistema que utiliza um código, aqui também vamos encontrar os chamados “contratos de leitura”¹³ como conceitua Verón, ou seja, um conjunto de regras e de instruções constituídas pelo campo da emissão para serem seguidas pelo campo da recepção.

Desta forma, os contratos atuam como interpeladores que visam persuadir e capturar o receptor. Além disso, eles funcionam, ainda, no sentido de construir o real, pois ao mesmo tempo em que possibilitam ao sujeito a sua incursão na realidade, determinam de que

¹³ O conceito de contrato de leitura é desenvolvido por Eliseo Verón no artigo “*Quand lire c’est faire*”, já citado.

forma o receptor deve ver este real. Entretanto, tais estratégias, não raro, se mostram ineficazes, visto que a existência de outros dispositivos levam o campo da recepção a fazer ou não os percursos já pré-determinados pelo campo da produção.

Como ocorre com os demais meios de comunicação, as redes comunicacionais ou a Internet também utilizam tais estratégias, só que não se dispõem previamente a fechar o sentido; ao contrário, favorecem múltiplas interpretações e intervenções dos atores sociais. Em função disso, elas instauram uma nova forma de poder, já que proporcionam o domínio da informação por um número maior de pessoas e, ao mesmo tempo, favorecem a intervenção no processo – há um papel igualitário entre os interlocutores.

O que diferencia as redes comunicacionais dos demais meios massivos é que o receptor não é apenas ativo. Ele é principalmente interativo, ou seja, não só é reconhecido como um elemento fundamental no sistema de comunicação, mas tem a possibilidade de interagir. A interação aqui supõe não só uma ação, mas também uma reação. Para além das estratégias contidas nos contratos de leitura das novas tecnologias estão as táticas¹⁴ que os receptores desenvolvem visando adequar-se a este novo meio de comunicação.

Como nos mostram os seguidores da escola de Palo Alto, as interações são responsáveis pelos vínculos sociais, mas elas nunca são simétricas, porque os seres humanos estão sempre em complementariedade. É este ponto de indeterminação ou os vazios deixados tanto pela emissão como pela recepção que, dependendo do meio, pode ser preenchido ou não por ambos, não apenas como um complemento, mas de uma maneira que favorece a construção por parte do receptor, levando-o a criar novos vínculos e produzir outros sentidos.

Os meios de comunicação massivos, como a televisão, por exemplo, fecham mais o sentido, como nos mostra Fausto Neto¹⁵: “...são produtos estruturadores do sentido.

¹⁴ Os conceitos de estratégia e tática devem ser entendidos como os concebem Michel de Certeau no livro: *A Invenção do Cotidiano*. Cf.c/bibliografia.

¹⁵ Antônio Fausto Neto. *Televisão e vínculo social: Telejornal - modos de recepção e posições de leitura*, Rio de Janeiro, 1996, p.4.

Agenciam competências e funções, via um conjunto de operações enunciativas, visando instituir relações, produzir referentes, oferecer pontos-de-vista, doar atualidade, em suma, produzir vínculos”. Segundo ainda este autor, a mídia trabalha a partir do ponto de vista de que detém a produção e a interpretação última do sentido, ignorando as possibilidades de interpretação da recepção.

O que queremos mostrar é que em comparação com outros meios massivos, as redes comunicacionais, como a Internet, proporcionam uma maior mobilidade do receptor. Elas têm como pressuposto exatamente a necessidade do preenchimento destes vazios. Funcionam como uma espécie de conexão para que a recepção interaja e interfira no processo. Esta é a maior divergência entre os novos e os media tradicionais.

Deste modo, ela gera, assim, uma nova forma de sociabilidade pois ao interagir com as mensagens o receptor, se envolve, também, com outros personagens que, por sua vez, possuem um papel importante neste novo sistema comunicativo. Além disso, surge uma nova concepção de tempo e de espaço a partir do momento em que ela proporciona uma fragmentação destas variáveis.

Em função disso é que a Internet redimensiona o conceito de receptor ativo, ou seja, enquanto um campo interativo, a rede favorece o surgimento de vínculos com o receptor, o que o leva a ter uma dimensão interativa de fato. É esta articulação que caracteriza as redes comunicacionais como dispositivos instituidores de vínculos sociais que se sobrepõem ao aspecto de que elas são, também, produtoras de sentido.

Há quem questione, porém, o fato de a comunicação virtual se realizar através de uma “tecnolinguagem” ou uma “tecno-semiose” baseada, principalmente, na imagem o que funciona como um redutor da linguagem tradicional, como afirma Ciro Marcondes: “...o texto permite certo tipo de desdobramento, o pensar sobre algo (...) enquanto a imagem, pela

maneira como é transmitida pelos sistemas de comunicação, é algo fugidio, um processo intercalado e sucessivo que nos distancia do fato”¹⁶.

Segundo ainda este pesquisador, a linguagem escrita remete a um “entrar no texto”; já a linguagem virtual ou ligeira, ao contrário, nos coloca um pouco fora. A discussão é pertinente, só que acreditamos que há um fator que se sobrepõe à dicotomia escrita/imagem: é o fato de que ambos produzem sentido e, a partir daí, a semiose é infinita.

Concluindo: nem tudo está no Cyberespaço

O uso das novas tecnologias – de modo especial a Internet – ainda encontra-se em fase de descoberta tanto teórica como metodológica, ou seja, ao mesmo tempo em que a rede se oferece como um novo e sedutor campo a ser explorado, os seus recursos devem ser questionados e avaliados, levando-se em conta principalmente o receptor.

No nosso entender, as discussões que têm norteadado esta problemática privilegiam o lado emissor e desconsideram o receptor. São discussões centradas, ainda, no modelo funcionalista, onde o emissor ou o meio utilizado é que prevalecem no processo comunicativo, como se a produção ou a tecnologia adotada bastassem por si mesmas. Ambos pecam quando não levam em conta o público a ser atingido pelas novas tecnologias.

Acreditamos que estas discussões só irão avançar na medida em que o receptor deixe de ser visto apenas como um ponto de chegada e nunca como um ponto de partida. Estamos num campo heterogêneo constituído por várias intertextualidades, ou seja, no processo comunicativo existem múltiplas vozes e uma tenta se sobrepor à outra. É um jogo polifônico, onde todos disputam o sentido, e até mesmo o receptor que não é levado em conta também marca a sua posição não aderindo ao processo, por exemplo.

As conseqüências que a Internet trará para a humanidade ainda são imprevisíveis, porém acreditamos que estão longe de corresponder às expectativas daqueles que a vêem

¹⁶ Citação extraída da publicação Atrator Estranho no. 23, p.26 cf. c/ bibliografia

como a grande solução para os problemas que enfrentamos em várias setores, tais como o educacional. Discordamos também dos apocalípticos que acreditam ser a rede um instrumento que irá transformar o mundo numa grande “Aldeia Global”¹⁷.

A Internet se constitui, assim, em um grande desafio para os pesquisadores das várias áreas do conhecimento. Na área da comunicação ela se torna um rico campo de pesquisa, pois além de apresentar uma nova linguagem, nos impõe uma dimensão de tempo e de espaço diferentes dos já existentes nos outros meios de comunicação.

De uma coisa, porém, estamos certos: independente do fato de a comunicação ser feita através da oralidade, da escrita, da mídia ou da informática, ela ainda se dá num contexto que envolve o ser humano. Por outro lado, como a evolução não é feita apenas pelas máquinas, ela envolve ambos – homens e máquinas – é, portanto, um processo coletivo. Neste sentido, há outros fatores a serem levados em conta, principalmente os de ordem cultural.

Por outro lado, como o processo comunicativo não é centrado em si mesmo, os atores sociais devem ser vistos como sujeitos constituídos de modo dinâmico, múltiplo, atravessados por vários contextos sócio-culturais, visto que eles representam outros papéis e se relacionam de forma dinâmica e não mecânica com a ordem social da qual fazem parte. É preciso lembrar, então, que nem tudo está no Cyberespaço.

Bibliografia

- Barthes, Roland & Compagnon, Antoine. Leitura in: Enciclopédia, 11: Oral/escrito, Argumentação. Lisboa, Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 1987.
- Bakhtin, Mikhail. Marxismo e Filosofia da Linguagem; Hicitec, São Paulo, 1992.
- _____, Estética da criação verbal, São Paulo, Martins Fontes, 1994.
- Benveniste, Émile. Problemas de linguística geral II, ed. Pontes, São Paulo, 1989.

¹⁷ Conceito de Mac Luhan desenvolvido no livro *Os Meios de Comunicação como Extensão do Homem*; ed. Cultrix, São Paulo, 3ª. edição, 1996.

Bettetini, Gianfranco & Fausto Colombo. *Las Nuevas Tecnologías de La Comunicación*. Paidós, Barcelona, 1995.

Certeau, Michel de. *A invenção do cotidiano: artes de fazer*. Petrópolis, ed. Vozes, 1994.

Fausto Neto, Antônio. *Televisão e Vínculo Social: telejornal - modos de recepção e posições de Leituras*, Rio de Janeiro, 1996.

Lévy, Pierre. *As tecnologias da inteligência*, ed. 34, Rio de Janeiro, 1992.

Mcluhan, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*; ed. Cultrix, 11^a. edição, 1996.

Verón, Eliseo. *Quand lire c'est faire. L'énonciation dans le discours de la presse écrite*. In *semiotique II*. IREP, Paris, 1983.

_____ *Théorie de l'énonciation et discours sociaux*. In *revue études de lettres*, Lausanne, out - Dez/ 1986.

Winkin, Yves. *La nueva comunicación*, ed. Kairós, Barcelona, 4^a. edição, 1994.

Wolf, Mauro. *Teorias da Comunicação*, ed. Presença, Lisboa, 1985.

Outras Fontes:

Revista *Atrator Estranho*, números 6,13,17,19,21 e 23. Publicada pelo Centro de Estudos e Pesquisas em Novas Tecnologias da ECA/USP.