

VIII ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
28 a 31 de outubro de 2007 • Salvador • Bahia • Brasil

GT 1 – Estudos Históricos e Epistemológicos da Informação
Comunicação oral

**CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E A AÇÃO COMUNICATIVA NO
CENÁRIO WEB**

***INFORMATION SCIENCE AND THE THEORY OF COMMUNICATIVE
ACTION IN THE WEB***

Maria Nélida González de Gómez (PPGCI/IBICT-UFF, nelida@ibict.com)
Luciana de Souza Gracioso (PPGCI/IBICT-UFF, lgracioso@yahoo.com.br)

Resumo: O ambiente tecnológico virtual de produção e disponibilização de informações nos coloca, enquanto profissionais e pesquisadores da Ciência da Informação, em um entroncamento. Ao mesmo tempo em que temos que conhecer as mais diferentes ferramentas de produção, armazenamento, organização e disponibilização da informação, temos também de identificar aportes teóricos que nos permitam entender esse cenário totalmente diferenciado. Diante disto nos ocupamos a pensar sobre alguns dos pressupostos Pragmáticos da Filosofia da Linguagem de J. Habermas, especificamente aqueles decorrentes de sua Teoria da Ação Comunicativa, como um possível caminho epistemológico a ser considerado pela Ciência da Informação em suas investigações e ações frente aos conhecimentos constituídos na Web. De modo mais pontual, tentamos aproximar as reflexões do autor às atuais possibilidades de construção de conhecimentos propiciadas pela Plataforma 2.0 da Web que se sustenta em pilares comunicacionais de interação e colaboração.

Palavras-chave: Filosofia da Linguagem. Pragmatismo. J. Habermas. Web.

Abstract: The virtual technological universe of information production and dissemination puts the professionals and researchers in Library and Information Science (LIS) in a crossroads. At the same time, we need to know and need to be able to use the most different resources of information production, storage, organization and dissemination, we also need to understand and select the theoretical approaches which enable us to understand this peculiar scenario. At this point I have been thinking about some of the pragmatical approaches from Language Philosophy of J. Habermas – specially those which come from Communicative action theory – as a possible epistemological way to be considered by LIS in its own researches and actions about the knowledge constituted in the Web. In a particular way I've tried to bring together Habermas' reflections to the contemporaneous possibilities of construction of knowledge by 2.0 Web Platform which is supported in communicational pillars of interaction and collaboration.

Keywords: Language Philosophy. Pragmatism. J. Habermas. Web.

Introdução

A Ciência da Informação se desenvolveu tangenciada por referenciais teóricos que puderam, de certo modo, alicerçar suas pesquisas e práticas no contexto informacional. Seja como aporte epistemológico investigativo ou mesmo como garantia de validação para suas ações, pudemos identificar que, ao longo do desenvolvimento dessa Ciência, a presença teórica, advinda das mais diferentes áreas, foi substancial para sua convalidação frente a sua função no “mundo do conhecimento”.

Presentemente, o universo tecnológico virtual de produção e disponibilização de informações nos coloca, enquanto profissionais e pesquisadores da Ciência da Informação, em um entroncamento. Ao mesmo tempo em que temos que conhecer as mais diferentes ferramentas de produção, armazenamento, organização e disponibilização da informação, temos também de identificar aportes teóricos outros que nos permitam entender esse cenário totalmente diferenciado da informação. Precisariamos analisar, inclusive, em que medida as teorias que até então respaldavam a área ainda contribuem para transitarmos no contexto virtual em vigor. Por conta seria conveniente verificarmos algumas outras vertentes epistemológicas que poderiam ser agregadas às que já são seguidas, no intuito de somar elementos teóricos que possam auxiliar a Ciência na compreensão da dinâmica informacional promovida principalmente no âmbito da Web.

Temos estudado algumas premissas da Filosofia da Linguagem em sua vertente Pragmática, como algumas das possíveis perspectivas teóricas a serem consideradas pela Ciência da Informação no cenário virtual. Discutimos em trabalhos anteriores¹ como se desenvolveu, em certa medida, a perspectiva Pragmática nos estudos filosóficos da linguagem e demos principal ênfase à linha desenvolvida por L. Wittgenstein (1889-1951 - *Investigações filosóficas*, 1953) de que a linguagem é o seu uso. Analisamos, até certo ponto, algumas concepções desse autor, verificando a partir de pesquisas na área de Ciência da Informação, o quanto seus princípios pragmáticos de entendimento da linguagem poderiam ser pensados no cerne dos sistemas de informação.

Agora intuímos pensar, dando seguimento à reflexão sobre a possibilidade de uma abordagem Pragmática para os estudos da Ciência da Informação, como tal perspectiva poderia ser pensada no contexto Web. Para tanto seguimos agregando em nossos estudos outras abordagens Pragmáticas, especificamente a desenvolvida por J. Habermas (1929 -) em vários de seus estudos. Isto porque Habermas segue, em grande medida, os aportes pragmáticos de Wittgenstein que até então estudamos, somados a outras abordagens que compõem os estudos da Filosofia da Linguagem, como a abordagem analítica e a hermenêutica.

O pragmatismo é um componente maior do pensamento Habermasiano. (...) A corrente ligada à herança do “segundo Wittgenstein”- pelo menos em alguns de seus aspectos-, (...) foi o estímulo que levou Karl-Otto Apel e J. Habermas a forjar uma concepção da racionalidade livre das oposições nas quais tendiam a encerrar-se as filosofias da consciência e do mundo vivido. (COMETTI, 2005, p. 58)

Podemos dizer que Habermas desenvolveu, inclusive, uma vertente pragmática. Contudo o autor não se restringe a seguir exclusivamente uma perspectiva de estudos pragmáticos para elaborar suas convicções. Como ele mesmo menciona, não só a perspectiva pragmática de Wittgenstein o influenciou. Peirce também, principalmente nas suas obras *Knowledge and Human Interest* (1965). Além disto, os estudos em Peirce, segundo o próprio Habermas, foram os que o prepararam para uma epistemologia pragmatista. Para Habermas os estudos de Peirce apresentavam uma análise que enfatizavam e defendiam as relações internas entre formas de conhecimento

e tipos de ação em oposição às limitações da visão lógica empirista e do foco nas dimensões semânticas. Outra influência pragmática ao pensamento Habermasiano foi a *Teoria social da interação* de Mead. É pontuado pelo próprio autor a consideração desta obra na constituição de sua Teoria da Ação Comunicativa. Já em sua livro *Structural Transformation of the Public Sphere* (1962) Habermas declara a influência de J. Dewey em suas conjecturas mas não necessariamente as seguindo e concordando. (ABOULAFIA, BOOKMAN, KEMP, 2005).

As influências dos pensamentos pragmáticos na obra de Habermas de fato merecem atenção, no entanto, tais influências se entrelaçam com outras que contribuem na construção de um pensamento bem particular do autor. Dada a essa relativa completude teórica articulada por Habermas é que pensamos que suas considerações sobre o uso da linguagem nas ações comunicativas podem nos oferecer mais elementos para pensarmos a Web, especificamente a Web que, cada vez mais, tem sido construída coletivamente a partir da interatividade, da articulação e da comunicação entre seus usuários e que tem sido reconhecida como Web 2.0ⁱⁱ. Não pretendemos nesse momento confirmar a aproximação teórica habermasiana às ações informacionais na Web 2.0, gostaríamos apenas de sinalizar alguns elementos da Teoria Pragmática deste autor que nos parecem fazer sentido se pensados no cenário virtual da informação em questão.

1 Por que a Ação Comunicativa nas discussões informacionais?

O pensamento de Habermas pode ser um eixo para refletirmos as revoluções científicas e tecnológicas que vivenciamos na sociedade contemporânea. Não só pelo fato desta autor ser contemporâneo e ainda vivo, mas principalmente por relacionar teorias do conhecimento já desenvolvidas, com as Ciências Humanas e Sociais de modo geral. Seus pressupostos nos ajudam a pensar as bivalências, os encontros e desencontros da sociedade atual e posiciona o conhecimento como elemento propulsor dessa situação. A diferenciada e extensa produção desse autor são merecidas de descrição, no entanto, não nos ocuparemos, nesse trabalho, de fazê-la. Procuraremos apenas mencionar algumas de suas premissas teóricas comunicativas que pensamos fazer sentido para a Ciência da Informação frente a sua busca por entendimento da dinâmica informacional propiciada pela Internet principalmente ao que diz respeito aos critérios de validação dos conteúdos produzidos.

O que Habermas irá propor no campo da relação entre formas de conhecimento e de vida em sociedade é ajustarmos mais a função do sujeito nessas discussões posicionando-o como principal agente de todo esse movimento relacional. Inclusive, seriam as relações entre sujeito, e não o sujeito em si, psicológico ou universal, o produtor do conhecimento. Habermas dá às relações (ações) sociais comunicativas entre os sujeitos, o poder de transformação da própria sociedade. Habermas vê, também como Wittgenstein (*Investigações filosóficas*, 1953), a força da linguagem no processo de construção do conhecimento e da sociedade.

Habermas irá dizer que é a busca de entendimento entre sujeitos em uma sociedade, estabelecida através do uso da linguagem, que promoveria todo e qualquer tipo de desenvolvimento social. De modo mais geral poderíamos dizer que o fio condutor das teorias de Habermas é a sua defesa na força emancipatória da razão que se estabelece e se mostra na intersubjetividade comunicativa entre sujeitos, em uma ação de comunicação que, por sua vez, tem como objetivo um entendimento mútuo entre os atores da comunicação. Essa seria a base do projeto da modernidade proposto por Habermas e que tem como fundamento a defesa da expansão do conceito de racionalidade desvinculando-o unicamente do paradigma da consciência e posicionando-o no paradigma comunicativo. A oposição ao paradigma da consciência, à razão instrumentalista e de dominação e à racionalidade marxista social, somadas à defesa de um paradigma comunicacional, lingüístico e emancipatório promovidos por

uma racionalidade comunicativa dos sujeitos é que compõem o pano de fundo das argumentações de Habermas.

Em síntese, poderíamos dizer que a obra de Habermas oferece uma propedêutica para explicar uma teoria de ação social que enfatiza o papel do uso da linguagem como constitutiva da ação comunicativa e a ação comunicativa como constitutiva das ações sociais.

Habermas questiona a racionalidade defendida pelo paradigma da consciência e atribuiu à racionalidade comunicativa não só a função de expressar a verdade, mas também a de expressar a justiça e a veracidade. Segundo Habermas somente a racionalidade comunicativa, com esta perspectiva ampla, poderia levar o sujeito à emancipação. E seria a linguagem, por naturalmente se constituir em um ambiente de ação de busca de compreensão entre os homens (e não de dominação), o principal veículo para essa emancipação. O objetivo *a priori* da linguagem é a compreensão, o entendimento mútuo. E mesmo que a linguagem seja usada instrumentalmente para dominar, quem o faz, o faz consciente de seu uso na busca de consenso. Por isso a Pragmática lingüística é determinante na teoria de Habermas.

(...) o pragmatismo não é simplesmente uma figura ou uma corrente filosófica entre outras, com a qual a filosofia de Habermas teria se confrontado (...) mas seria um componente interno que talvez lhe tenha sido necessário domesticar, e que contribuiu para um diálogo, interior e exterior, cujo papel não poderia ser subestimado. (COMETTI, 2005, p. 79)

O Pragmatismo de Habermas defende que a linguagem só é usada com a intenção de comunicar e por isso precisa ser entendida no contexto social comunicativo em que ocorre, na situação de fala em que ela é usada, na sua aplicação, no seu contexto de uso, nas suas pretensões de validade e nos seus papéis dialogais. (COOKE, 1994, p. 03). A isto ele chama de Pragmática Universal ou formal e que se constituiria no uso da linguagem em atos de fala (e não na semântica em si) – elemento que possibilita a ação comunicativa

Cometti irá dizer que podemos vincular a Pragmática de Habermas à Pragmática de Wittgenstein, por considerar a idéia de que:

(...) a linguagem não é nem um simples auxiliar do pensamento ou da representação, nem um meio homogêneo no qual todas as coisas estariam imersas, mas um *instrumento*, estreitamente associado a atos, em *circunstâncias* que são as circunstâncias de nossa vida. (...) esse aspecto da importância adquirida pela linguagem (...) aparece na obra de Habermas, como uma concepção da racionalidade que se adapta ao horizonte de tarefas por cumprir e numa linguagem que privilegia a interlocução. (COMETTI, 2005, p. 65-66)

Ainda Cometti irá mencionar, de modo um pouco mais amplo, que:

A inspiração Wittgensteiniana permitiu esclarecer um conceito da linguagem baseado numa dimensão pública e pragmática, que a filosofia dos “jogos de linguagem” relacionava com uma crítica influente ao mentalismo próprio das teorias mais antigas da racionalidade e da objetividade. (COMETTI, 2005, p. 58-59)

Podemos dizer, mais especificamente, que a Pragmática de Habermas propõe delimitar regras universais e necessárias para situar sentenças em uma comunicação, o que seria invariável a todas as diferentes ações de comunicação. Por isso a possibilidade de se estabelecer a idéia de uma classificação geral dos tipos de atos de fala a partir dos tipos de pretensões de validade que podem emergir em uma comunicação.

Habermas irá entender a linguagem sempre considerando a situação de fala em que dado enunciado será compreendido pelas pessoas. Essa situação se configura a partir de um conjunto de regras, utilizados na ação comunicativa, que permitiriam o consenso entre seus participantes. Portanto haveria uma “situação ideal de fala” que precisaria ser dominada por todos os participantes da comunicação. Somente com esse compartilhamento de regras seria possível uma ação equilibrada e justa, logo, verdadeira, de comunicação. É o estabelecimento e a discussão dessa situação ideal de fala que compõe sua Teoria da Ação Comunicativa, 1981. Essa é uma teoria crítica da sociedade que se desloca do aporte da teoria do conhecimento para a teoria da linguagem, passando assim de uma teoria cognitiva para uma teoria da ação comunicativa, reconstruindo desse modo as pressuposições das condições universais do conhecimento e da ação. De certo maneira a Teoria da Ação Comunicativa seria uma teoria reconstitutiva que pretende identificar as pressuposições universais da comunicação cotidiana nas sociedades modernas (e isto seria o que Habermas chamaria de Pragmática Universal e que é focada na análise do uso da linguagem, nos atos de fala). (COOKE, 1994).

Segundo Habermas (1981), a linguagem, no conceito de ação comunicativa, pressupõe um meio em que há lugar para tipos de processos de entendimento em que os participantes, ao relacionarem-se com o mundo, apresentam-se mutuamente com pretensões de validez que podem ser reconhecidas ou postas em questão.

Pontuando os principais elementos da Teoria Comunicativa habermasiana, Aragão (2002, p. 128) irá dizer, sobre a ação comunicativa que:

(...) a ação comunicativa é uma ação social, que busca realizar a própria intenção da linguagem de produzir entendimento entre os atores sociais e que permite submeter a procedimentos críticos as diferentes facetas do ser humano. Desta forma, pode revelar ao mundo externo, social, ou interno. Racionalidade ou irracionalidade baseada, em última análise, na possibilidade de intersubjetividade do entendimento, tanto no plano do conhecimento, quanto no da ação. Por essas suas características, assume uma função dupla, ao mesmo tempo social e epistemológica; fundamental, tanto do ponto de vista da coesão social, quanto do ponto de vista crítico, para o estabelecimento de uma sociedade justa e igualitária. (ARAGÃO, 2002, p. 128)

O seguimento de critérios de validação de uma ação comunicativa são cruciais para sua constituição. As pretensões de validez perpassam o uso de todos os tipos de sentenças em ações comunicativas. Assim, independente da função, da situação, do tipo de expressão utilizada na comunicação, os critérios de validez deverão ser atingidos para que haja o entendimento mútuo almejado.

Por serem estas pretensões invariáveis, as demais condições que perpassam o contexto de uma ação comunicativa, nos voltaremos a elas, pensando-as como possíveis condições de validação comunicativa em contexto virtuais da informação que se constituem coletivamente no âmbito da Web 2.0.

O que podemos dizer, nesse momento, é que as ações comunicativas que visam um entendimento mútuo entre sujeitos se estabelecem no Mundo de Vida e que diferentes condições, elementos e categorias são definidos e cruzados para comporem um contexto comunicativo.

Ainda para compor o universo de sua Teoria da Ação Comunicativa, Habermas categoriza os aspectos da racionalidade da ação relacionando os tipos de ação comunicativa com os tipos de conhecimentos envolvidos, as formas de argumentação e os modelos de transmissão do conhecimento. Muitas outras variáveis também são delimitadas e analisadas por Habermas. Quanto aos critérios de validez comunicativa, reforçamos que, segundo o autor, eles são fundamentais para se chegar ao consenso, logo, a se produzir conhecimento em uma ação comunicativa.

Somente valeriam como verdadeiros aqueles “consensos fundamentados”, em que seriam apresentadas razões ou fundamentos aceitos como válidos por *qualquer pessoa*. Isto quer dizer que há aqui uma pretensão normativa, embutida nessa exigência de validade universal. (...). Assim, a exigência de validade universal se desloca da validade dos enunciados para as *condições* exigidas numa situação de fala *para que um enunciado seja admitido como válido por qualquer pessoa*. E essas condições seriam exatamente o cumprimento das regras de discussão capaz de produzir consenso. (ARAGÃO, 2002, p. 110-111)

Os critérios de validez, desse modo, são o cumprimento das regras de comunicação estabelecidas na ação comunicativa e que permitem o entendimento mútuo. Em síntese, uma comunicação só será validada se existir consenso entre os participantes e se esses consensos forem fundamentados, isto é, se os argumentos que os constroem forem aceitos como verdadeiros por todos os participantes da comunicação. Assim o importante nesse processo seria que todos os participantes cumprissem as regras que permitem a constituição de consenso já que são as regras que promovem a validação do que é comunicado.

Vale mencionarmos novamente que, para compor tudo isso, Habermas reconstrói as três principais teorias do significado: a hermenêutica, a analítica e a pragmática (sendo esta última a que procederia mais pontualmente de Wittgenstein - de que o significado da linguagem se constrói com o seu uso). Habermas considera, porém, que é necessário articular todas essas teorias para termos uma visão mais abrangente das diferentes facetas e dimensões da linguagem.

A Teoria da Ação Comunicativa de Habermas estabelece fundamentos para uma teoria crítica da sociedade. Esta teoria crítica se dá a partir do entendimento da linguagem enquanto comunicação e enquanto mediadora das relações sociais. Contudo, para o autor, não poderíamos nos prender a analisar só espaços de uso concreto da linguagem, precisaríamos analisar condições universais da ação comunicativa. A Pragmática Universal teve então, como tarefa, a reconstrução dessas condições iniciais. As pretensões de validade comunicativa se distinguiriam por conta das circunstâncias que envolvem a linguagem e o seu uso (pragmático) em um processo comunicacional interativo. A Pragmática Universal de Habermas evidencia a dimensão interativa (ou performativa) da linguagem. Habermas distingue, a partir dos caminhos filosóficos que seguiu, que os “movimentos do pensamento ramificam-se; a análise da linguagem segue os trilhos de uma teoria da ciência e de uma teoria da linguagem cotidiana.” (HABERMAS, 2002, p. 12).

Habermas propõe que “não podemos mais considerar a questão da validez de uma proposição como se fora uma simples questão do nexos objetivo entre linguagem e mundo, completamente alheia ao processo de comunicação.” (HABERMAS, 2002, p. 81). Para o autor as expressões empregadas no modo comunicativo servem para exprimir intenções (vivências) do falante, para representar estados de coisas e para instituir relações com um destinatário.

Especificamente Habermas considera que para que haja um entendimento comum sobre algo, devem ser considerados três aspectos, “três raios de significação entrelaçados um no outro” de modo que o que o falante intenta externar via expressão lingüística se liga com aquilo que está expressamente dito nela e “com a ação a qual deve ser compreendida com aquilo que é dito.” (HABERMAS, 2002, p. 106). Existiria assim uma relação tripla entre uma expressão lingüística e o significado: “a) aquilo que é subentendido, b) aquilo que é dito, c) o modo como é utilizado na ação de fala”. Mas geralmente, de acordo com o autor, o significado não se esgotaria em nenhuma dessas relações. (HABERMAS, 2002, p. 106).

Por isso Habermas irá defender os princípios da teoria do significado da linguagem enquanto uso de Wittgenstein esclarecendo que:

Os atos realizados numa linguagem natural são sempre auto-referentes. Eles revelam, ao mesmo tempo, como devemos compreender e como devemos utilizar o que é dito. Essa estrutura reflexiva da linguagem cotidiana torna-se palpável na forma gramatical da ação de fala singular. O componente ilocucionário determina em que sentido o conteúdo proposicional é utilizado e como deve ser compreendido o proferimento, ou melhor, a que tipo de ações ele se refere. (HABERMAS, 2002, p. 113)

Diante desses aportes iniciais para a compreensão do uso da linguagem em situações comunicativas tentaremos pensar a Ciência da Informação, considerando que seu objeto, antes de ser o sistema ou até mesmo a própria informação, é o sujeito – aquele que a produz, interpreta e age, sendo o produto de suas ações, o conhecimento. Diante disto a possibilidade de, ao entendermos suas ações comunicativas (pensando-as no contexto Web), poderemos entender um pouco mais alguns elementos de validação dos conhecimentos que, cada vez mais, vêm sendo construídos coletivamente e interativamente no universo virtual.

2 Ciência da Informação e o conhecimento na Web: alguns questionamentos

Todas as circunstâncias que são assinaladas por Habermas em sua Teoria da Ação Comunicativa tiveram como intuito defender que existiriam práticas que estariam envolvidas nas ações de qualquer tipo comunicação possível. Para o autor, a situação ideal de discurso, resultaria em uma interação comunicativa e cooperativa e seria propiciada a partir das condições comunicacionais de sinceridade, veracidade, inteligibilidade e justificabilidade. Essas condições, elencadas por Habermas como condições de validação da comunicação, logo, do uso da linguagem e da informação em uma ação comunicativa, são as que presumimos poder expandir as possibilidades de investigação e ação da Ciência da Informação em ambientes informacionais dinâmicos e interativos como a Web 2.0.

As condições de validade, necessárias para se estabelecer consensos, se chegar a entendimentos e se chegar à verdade, amplamente discutidas por Habermas em seus mais diferentes estudos, poderiam nos ajudar a pensar o contexto das ações comunicativas na Web. Poderíamos analisar, até certo ponto, como se constituem os critérios e caminhos utilizados por um pesquisador para identificar informações relevantes (verdadeiras) sobre o assunto buscado em um cenário em que vários critérios de veracidade foram modificados, como os de autoridade, por exemplo. Pensamos isso porque nos questionamos: Quais elementos o internauta tem para discriminarⁱⁱⁱ os conteúdos que recupera a partir de uma busca aberta em ambientes on line de informação? Como ele valida sua busca em um ambiente não-sistêmico e não-controlado de informação? A Teoria da Ação Comunicativa de Habermas pode nos ajudar a identificar e entender esses comportamentos, ou melhor, essas ações? Se convalidados os critérios de validação comunicativa (habermasiana) no contexto Web, poderemos reforçar tanto a coerência desta teoria para explicar ações comunicativas como validar as próprias ações atualmente estabelecidas na Web de informação?

Mas não pensamos a Pragmática habermasiana como solução para questões informacionais da Web, mesmo porque ela seria uma abordagem teórica e não uma intervenção prática. Por isso ela seria um dos possíveis caminhos para entendermos o que acontece em contextos de comunicação interativa e à distância, sem mediações unificadoras das ofertas e demandas de informação. Diante disto poderíamos apenas olhar pelo prisma da Pragmática, para entendermos os sentidos dos conhecimentos produzidos, disponibilizados e buscados no espaço virtual. Não seria a Pragmática a

mudar nossas ações informacionais perante a Web, mas seria a Web a suscitar ações Pragmáticas de modo diferenciado daqueles que convencionalmente praticávamos diante dos sistemas de informação.

Nas próprias práticas de comunicação da informação na Web, encontraríamos indícios de que os internautas têm se auto-organizado para estabelecer caminhos de validação dos conteúdos que buscam. Exemplo disto é a Web 2.0, construída pelo próprio usuário (que preferimos caracterizá-lo como ator nesse cenário), como os Blogs, a Wikipédia, Youtube e o próprio Orkut^{iv}. O conteúdo constituído no contexto da Web 2.0 é resultado de ações de interatividade comunicativa que na maioria das vezes se estabelecem a partir de redes de afinidades, sendo que estas afinidades não seriam previamente delimitadas e sim se estabeleceriam nas próprias ações informacionais de busca por conteúdos.

Assim percebemos que o paradigma da comunicação unilateral emissor-receptor, ao que podemos notar, teria se reconfigurado principalmente na Web 2.0. O emissor não seria mais o dono da palavra final visto que o usuário colaboraria na organização e na elaboração do conteúdo. A Web 2.0 seria uma consequência do próprio desenvolver da Web e principalmente do desenvolver de tecnologias que têm permitido cada vez mais o acesso a fontes irrestritas de informação. Essa condição ainda mais dinâmica de transição e construção de conteúdos ofereceria um modo diferente de relação entre informação e usuários. Até o que nos cabe dizer, na Web tradicional (enquanto canal de transmissão de informação) havia iniciativas de construção de conteúdos colaborativos (como os fóruns de discussão, por exemplo) mas tais conteúdos eram dispostos em sites sem validarem explicitamente o papel crucial da colaboração.

A Ciência da Informação, ao que nos parece, está atenta a essa perspectiva interativa de construção e uso de conteúdos na Web como campo para suas investigações. O *Journal of Information and Technology Association*, v.56, n. 11, 2006^v, foi dedicado exclusivamente a essa discussão. Até mesmo novos conceitos foram criados como o de “*Library 2.0*”, de Michael Casey, que é discutido por Maness (2006) e que contempla as iniciativas de ações práticas e operacionais da Biblioteconomia e da Ciência da Informação frente aos conteúdos constituídos via Web 2.0. Além disso teremos esse ano de 2007 o evento da ISKO com o tema *Joining Research and Practice: Social Computing and Information Science*, sendo que a Web 2.0 é ponto central das discussões.

O Google, atualmente o maior site de busca da Internet, por exemplo, como buscador aberto, trata os conteúdos que vincula como páginas da Internet e teria como função entregá-las ao usuário a partir dos mecanismos de busca utilizados por ele. Já a Web 2.0 seria uma válvula de escape para essa condição unilateral de comunicação informacional na Web. Além dela há ainda a Web 3.0^{vi} que se configura como Web semântica e que se proporia a auto-organizar e relacionar conteúdos a partir das relações semânticas estabelecidas entre os conceitos (e seus respectivos significados) utilizados na composição dos conteúdos. A Web tradicional seria sintática e por isso os computadores nos mostrariam somente as informações, os dados, ficando a critério do usuário/pesquisador estabelecer os relacionamentos de sentido que lhe são válidos. A Web 3.0 teria como intuito minimizar esse esforço de discriminação de conteúdos demandado ao usuário da rede, a partir do momento em que teria proposto estabelecer inter-operacionalmente dados sobre dados a partir de orientação semântica dos conteúdos oferecidos. Para isso, no campo da Web 3.0, tem se trabalhado com uma estruturação de conceitos coordenados que permitem, ao próprio sistema, a partir de uma busca informacional, identificar conteúdos eletrônicos similares semanticamente e disponibilizá-los para o usuário. Essa forma de organização semântica da Web parece ser a mais estudada no âmbito da Ciência da Informação^{vii} e tais estudos têm se voltado a delimitar estruturas lingüísticas – como as Ontologias e as Taxonomias-, para compor

o pano de fundo dessas articulações semânticas. No entanto, apenas como uma reflexão sobre a Web 3.0, questionamos a relativa imparcialidade do usuário na construção das relações semânticas dos conteúdos que lhe serão retornados a partir de sua busca. Não estaríamos mais uma vez excluindo o sujeito do processo de construção do conhecimento? Não estaríamos, como teria ocorrido no campo filosófico em um específico momento, considerando apenas as relações sintáticas e semânticas no processo de construção de conhecimento? C. Morris (1901-1979), ao discutir as implicações da construção do significado da linguagem, nos alertou para além dessas duas perspectivas (sintática e semântica), fazendo-nos pensar nas relações Pragmáticas que condicionam a construção dos sentidos. Por isso, dentre outros motivos, é que ficamos tentados a ver Web 2.0, como uma reação, ou ainda, como uma solução “natural” da Web, para os problemas de validação dos conhecimentos disponibilizados. Assim ousamos até chamar de “Web Pragmática” este novo cenário, sendo que a Web 1.0 é sintática e a Web 3.0, semântica. Vemos a Web 2.0, apenas como um exemplo real e mais próximo de como as implicações Pragmáticas se manifestam na construção de critérios de validação do conhecimento, não só sobre os oferecidos, como sobre os construídos na plataforma da própria rede.

Buscando estabelecer algumas considerações sobre as possibilidades de pensarmos a teoria Pragmática (principalmente a desenvolvida por Habermas), seguiremos analisando sucintamente, mas em caráter conclusivo neste trabalho, alguns elementos que poderiam caracterizar as ações comunicativas (ações informacionais) na Web 2.0 e que, de certo modo, são discutidas teoricamente na Pragmática habermasiana. Para nos assegurarmos nessa aproximação teórica e prática mencionamos Castells (2003), que irá dizer ser a Internet um instrumento que não muda comportamentos, apenas os desenvolve e os potencializa. De certo modo os comportamentos se apropriam da Internet e se ampliam e fortalecem, mas sempre a partir do que já são. Assim pensamos que os comportamentos comunicativos amplamente analisados por Habermas no contexto social interativo humano podem ser pensados no contexto social interativo humano mediado por tecnologias virtuais.

3 A Ação Comunicativa no contexto Web pelo olhar da Ciência da Informação: considerações preliminares

Quando Habermas propõe que precisaríamos ajustar a posição do sujeito colocando-o como principal agente de todo movimento relacional entre as formas de conhecimento e da vida em sociedade, podemos pensar em que medida o conhecimento constituído via Web tem permitido esse posicionamento potencial do sujeito. Com desenvolvimento de linguagens de programação mais flexíveis e acessíveis, foi possível agregar à Web alguns elementos que permitiram ao usuário de seu conteúdo transformar-se em seu construtor, organizador e classificador. Esses facilitadores tecnológicos permitiram a configuração da plataforma 2.0 da Web. Plataforma que possibilita a interação dinâmica entre sujeitos com outros sujeitos e destes com conteúdos, agindo relativamente uns sob os outros. Assim é o usuário, ou melhor, o sujeito quem age e relaciona as formas de conhecimento com a vida em sociedade, mesmo no contexto Web.

Pensamos que, por mais desenvolvidos que sejam as lógicas computacionais para simulação de relações semânticas e construção de sentidos, o fato do sujeito ter que permanecer como coadjuvante nesse processo (isto é, como apenas aquele que busca informação) limita relativamente as condições de sucesso nessas simulações.

Mas voltando ao papel do sujeito no contexto do conhecimento e da Web 2.0, entendemos a partir de Habermas quando este diz que a busca de entendimento entre sujeitos em uma sociedade estabelecida através do uso da linguagem é que promove todo e qualquer tipo de desenvolvimento social. Na Web 2.0 podemos identificar essa

busca de entendimento (isso não significa concordância), como nos Blogs por exemplo. Estes instrumentos, configurados como páginas pessoais, possibilitam que os conteúdos apresentados por seu criador sejam analisados e criticados por qualquer sujeito que o queira (sendo ele especialista no assunto tratado ou não). Esse poder conferido ao usuário que lhe permitiu sair de seu papel passivo de apenas buscador e leitor de conteúdos recuperados, podendo agora interferir interativamente sobre ele, se aproxima de certo modo à dinâmica social de comunicação. Segundo Habermas essa busca por entendimento (por troca) mútuo se configura a partir de uma força emancipatória que estaria embutida em nosso comportamento comunicacional. Assim, quando interferíssemos em um conteúdo blogado, o faríamos na busca de entendê-lo e de nos fazermos entender. Essa cumplicidade de certo modo seria o ideal da emancipação social.

Os ideais da ação comunicativa que promovem o entendimento entre seus atores não são cumpridos em sua totalidade no mundo real das relações sociais dadas as oscilações naturais de uso de regras comunicativas, que propiciam tal entendimento e que são constituídas na própria ação comunicativa social. No entanto, para Habermas, todos nós teríamos conhecimentos socialmente construídos que nos permitiram saber quais são essas condições ideais para um entendimento em uma ação comunicativa. E na medida em que essas condições existem, mas não são cumpridas, torna-se possível detectar quais as possíveis distorções da comunicação. Essas condições ideais comunicativas, como dissemos, estão inscritas na vida social dos participantes da comunicação e que, de certa forma, pensamos refletirem no cenário virtual.

Com isso, Habermas pode simultaneamente fornecer uma solução para o ancoramento real da *emancipação* na configuração social atual e estabelecer um parâmetro crítico para avaliar tanto o conhecimento produzido quanto as situações sociais concretas, já que o *potencial comunicativo* inscrito na vida social jamais se realiza plenamente. (NOBRE, 2004, p. 57-58)

Mencionamos isso para dizer que o próprio contexto social humano não propicia situações comunicativas ideais e que logo, no cenário Web, tais situações, assim como os conteúdos originados dela, também não podem ser consideradas como ideais – isso nos faz pensar a complexidade de analisarmos o universo on line da comunicação, procurando identificar teorias e instrumentos que consigam articular e organizar o conhecimento nele estabelecido.

De modo um pouco mais pontual Habermas defende haver uma situação ideal de fala que permitirá que enunciados sejam compreendidos. Essa situação ideal diz respeito ao compartilhamento de regras (instituídas socialmente no Mundo de Vida dos sujeitos) que são usadas na ação comunicativa e que permitirão o entendimento entre os participantes. Essas regras, no entanto, teriam que ser compartilhadas por todos os participantes da ação de comunicação. Contudo tais regras não diriam respeito a elementos estruturais e gramaticais da linguagem. Seriam regras gerais, quase que universais, que comporiam o espaço da comunicação humana. Já no cenário da Web 2.0 esse compartilhamento de regras se dá de modo interessante já que interlocutores, de diferentes Mundos de vida, interagem e constroem conhecimentos (conteúdos) comuns. O que diríamos aqui é que, especificamente, quando um sujeito busca e interfere sobre um dado conteúdo na Web, ele irá compartilhar uma forma de vida com outros interlocutores, procedentes de Mundos de vida diferentes, mas que estarão compartilhando uma mesma forma de vida em relação ao conhecimento particular em construção. Essa situação permitiria assim o compartilhamento de regras estabelecendo uma situação ideal de fala (de comunicação e entendimento).

Além disso, haveria condições, critérios de validação comunicacional, que perpassariam todos os Mundos de Vida. Essas condições de validação comunicativa,

pertenceriam às situações ideais de fala, mas independeriam das especificidades delas. Assim, conforme Habermas, teríamos que utilizar, cumprir os critérios de justificabilidade, sinceridade, inteligibilidade e veracidade (não necessariamente de modo homogêneo) em nossas ações comunicativas para nos entendermos e nos aproximarmos da emancipação que comanda a nossa racionalidade comunicativa. Habermas nos mostra, em sua Teoria da Ação Comunicativa, como esses critérios perpassam os diferentes tipos de ação, caracterizando os respectivos atos de fala que as irão constituir, delimitando suas respectivas funções, orientações e relações com o mundo (e isto transcenderia as barreiras de se ser especialista ou não sobre um assunto para podermos nos comunicar sobre ele). Analisando esse complexo de relações comunicativas, Habermas consegue delimitar suas possíveis inconsistências relacionado-as às inconsistências da vida social (tendo em vista que, como dissemos, para Habermas, são as regras comunicativas instituídas na vida social que propiciam e direcionam as ações de comunicação).

No cenário da Web 2.0 diríamos que temos de “descobrir” quais são os critérios que validam a comunicação que se estabelecem e como se validam os conteúdos produzidos a partir dessa comunicação. Serão os critérios de validação de Habermas os mais pertinentes de serem pensados nesse cenário? Acreditamos que de certa forma sim, talvez não em sua totalidade. Mas, se retomarmos Castells (2003) e considerarmos que a Internet só potencializou os comportamentos já existentes na vida social, então, diríamos que essa aproximação poderia ser possível. Para analisar essa relação me permito aqui fazer um breve relato de minhas ações no cenário 2.0 para finalizar.

Mesmo enquanto pesquisadora e parcialmente conhecedora de alguns dos instrumentos formais de pesquisa (como levantamentos bibliográficos em catálogos e pesquisas em bases de dados especializadas em meu tema), tenho recorrido à Web na busca de informações. E como resultado de minhas pesquisas em buscadores abertos (como o Google, por exemplo) deparo-me com conteúdos provenientes tanto de instituições que disponibilizam materiais selecionados e amplamente especializados sobre o meu assunto, e também com um Blog ou com um artigo da Wikipedia sobre o mesmo. Quanto aos conteúdos provenientes de instituições, sinto não ter de acionar muitos de meus critérios de discriminação para identificar a relevância dos mesmos, tendo em vista que isso fora relativamente permeado pela política institucional para a respectiva disponibilização dos mesmos. Mas quando me deparo com o conteúdo proveniente de um Blog ou da Wikipedia, não tenho mais tal seguridade, mas também não posso desconsiderar os conhecimentos que neles estão expressos. Assim, a quais critérios me reporto para “acreditar” nesse conteúdo? Utilizo apenas o meu conhecimento de causa para discriminá-lo como válido ou não? Conteúdos em Blogs e em Wikis têm sido construídos tanto por especialistas como por iniciantes nos mais diferentes assuntos, então, como delimitar nesse contexto, aquilo que é válido já que geralmente a autoria desses conteúdos nem sempre ficam explícitas (no caso da Wikipedia os conteúdos construídos coletivamente são totalmente desvinculados de sua procedência autoral). Também não conseguimos reconhecer a vinculação direta desses conteúdos com alguma instituição ou com qualquer outra forma de filtro e de seleção que nos dêem qualquer grau de garantia. Como delimitarmos a verdade no contexto Web? Devemos desconsiderar os conhecimentos construídos coletivamente na plataforma 2.0? Esse conhecimento comum *a priori* não seria aquele que Habermas (2004) diz ser o que, a partir de análises, resultará em conhecimento cientificamente validado (e que são sistematicamente trabalhados no âmbito da Ciência da Informação)? Além disso, não seria esse conhecimento talvez o mais próximo do conhecimento ideal já que é construído interativamente (mesmo que este coletivo represente a articulação de participações individuais, que de certo modo, não teriam idéia da dimensão e da constituição desse coletivo)? As próprias respostas a essas questões já seriam alguns

critérios de validação desses conteúdos virtuais? Talvez sim, mas penso, ao analisar o conteúdo de um Blog ou um artigo da Wikipedia (sabendo que poderei interagir sobre ele), que estou munida de alguns critérios comunicacionais que me fazem identificá-lo como inteligível, justificado, sincero e veraz. Caso minha razão comunicativa me indique a não existência de algumas dessas condições, eu deixaria de considerar tais conteúdos como válidos ou poderia, ao mesmo tempo, interferir sobre eles mencionando elementos que poderiam, mesmo criticando-os, validá-los. Assim, a validação dos conteúdos se constituiria talvez a partir de “Filtros sociais”^{viii}. Mas a questão final seria: Como legitimar os conhecimentos construídos coletivamente e dinamicamente? Pensamos que, talvez, os critérios de validade comunicativa delimitados por Habermas possam ser um bom ponto de partida para que a Ciência da Informação consiga, principalmente no contexto Web, delimitar alguns elementos que a subsidiem, tanto para sua compreensão desse fenômeno coletivo e dinâmico, como para o desenvolvimento de produtos e serviços voltados à expansão do conhecimento.

Referências

ABOULAFIA, M.; BOOKMAN, M.; KEMP, C. **Habermas and pragmatism**. London: Routledge, 2002.

ALMEIDA, M. A. A gaiola de chips. Apontamentos sobre tecnologia, sociabilidade e cultura na Sociedade da Informação. **Em Questão** (UFRGS), Porto Alegre, v. 11, n. 1, 2005.

ALVARENGA, N. A. **Linguagem e comunicação em Wittgenstein e Habermas**. 2003, 203p. Tese (Doutorado). PUC - Departamento de Filosofia. Rio de Janeiro, 2003.
ARAGÃO, L. *Habermas: filósofo e sociólogo de nosso tempo*. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 2002.

BLAIR, D. C. Information retrieval and the philosophy of language. **Annual Review of Information Science and Technology**, v.37, 2003.

BLAIR, D. **Wittgenstein, Language and Information: "Back to the Rough Ground!"** Springer, 2006.

CASTELLS, M. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, D. (org). **Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder**. Rio de Janeiro: Record, 2003.

COMETTI, J.P. Jürgen Habermas e o pragmatismo. In: ROCHLITZ, R. (coord.). **Habermas e o uso público da razão**. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 2005.

COOKE, M. **Language and reason**. Cambridge: MIT Press. 1994.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M. N. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M.; GRACIOSO, L. S. Ciência da informação, pragmatismo, virtualidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7, 2006, Marília. **Anais...**, 2006.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M.; GRACIOSO, L. S. Perspectivas pragmáticas de estudo do usuário no contexto virtual. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...**, 14, 2006.

GRACIOSO, L. S. Aproximações teóricas em Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005, Florianópolis, SC. **Anais...**, 6, 2005.

HABERMAS, J. **Pensamento pós-metafísico**. Trad. de Flávio Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo brasileiro, 1990.

HABERMAS, J. **Verdade e justificação: ensaios filosóficos**, São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HABERMAS, J. **Racionalidade e comunicação**. Lisboa: Edições 70, 2002.

HABERMAS, J. **The theory of communicative action: reason and the rationalization of society**. v.1. Traduzido por Thomas McCarthy, Boston: Beacon Press. 1981.

MANESS, J. M. **Library 2.0 theory**: Web 2.0 and its implications for libraries. Weblog, v.3, n.2, jun. 2006. Disponível em: <<http://www.webology.ir/2006/v3n2/a25.html>>. Acesso em: 03/06/2007.

MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY, EUROPEAN RESEARCH CONSORTIUM FOR INFORMATICS AND MATHEMATICS. WEB3C. Massachusetts: Keio University. Acesso em 15/04/2007. Disponível em: <<http://www.w3.org/>>. Acesso em 15/04/2007.

NOBRE, M. **A teoria crítica**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, Ed. 2004.

O'REILL, Tim. What is Web 2.0. Disponível em: <<http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>>. Acesso em: 03/06/2007.

SOUZA, R.; ALVARENGA, L. A Web semântica e suas contribuições para a Ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

THE JOURNAL OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY ASSOCIATION. v. 56, n. 11, 2006. Disponível em: <<http://www.infosta.or.jp/journal/200611e.html>> Acesso em 15/04/07

WISE, D. A.; MALSEED, M. **Google**: a história do negócio de mídia e tecnologia de maior sucesso de nossos tempos. Tradução de Gabriela Fróes. Rio de Janeiro: Rocco, 2007. (Administração e Negócios).

WEINBERGER, D. **A nova desordem digital**. Campus, 2007.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações Filosóficas**. São Paulo: Nova Cultural, 1989. (Os Pensadores).

ⁱ GONZÁLEZ de GÓMEZ, M.; GRACIOSO, L. S. Perspectivas pragmáticas de estudo do usuário no contexto virtual. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 14, 2006, Salvador. **Anais...**, 14, 2006.

GONZÁLEZ de GÓMEZ, M.; GRACIOSO, L. S. Ciência da informação, pragmatismo, virtualidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7, 2006, Marília. **Anais...**, 2006.

GRACIOSO, L. S. Aproximações teóricas em Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, 2005, Florianópolis, SC. **Anais...**, 6, 2005.

ⁱⁱ Web 2.0 é um termo cunhado em 2003 pela empresa [estadunidense O'Reilly Media](#) para designar uma segunda geração de comunidades e serviços baseados na plataforma [Web](#), como [wikis](#), aplicações baseadas em [folksonomia](#) e [redes sociais](#). Embora o termo tenha uma conotação de uma nova versão para a Web, ele não se refere à atualização nas suas especificações técnicas, mas a uma mudança na forma como ela é encarada por usuários e desenvolvedores (WIKIPEDIA). A Web 2.0 se caracteriza como uma plataforma social interativa de construção de conteúdos na Web. De acordo com O'Reilly (2005) *Web 2.0 é a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma. Entre outras, a regra mais importante é desenvolver aplicativos que aproveitem os efeitos de rede para se tornarem melhores quanto mais são usados pelas pessoas, aproveitando a inteligência coletiva.*

ⁱⁱⁱ Conceito analisado por Blair (2003 e 2006). O autor sugere uma revisão ao conceito de descrição e discriminação da informação no contexto de sistemas de informação considerando, para tanto, alguns elementos da Filosofia da linguagem de L. Wittgenstein.

^{iv} De modo um pouco mais teórico, Almeida (2005) analisa e discute essas implicações virtuais pelo olhar de alguns teóricos das Ciências Sociais vinculando-a a Ciência da informação.

^v THE JOURNAL OF INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY ASSOCIATION. v. 56, n. 11, 2006. Disponível em: <<http://www.infosta.or.jp/journal/200611e.html>>. Acesso em: 15/04/07.

^{vi} MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY, EUROPEAN RESEARCH CONSORTIUM FOR INFORMATICS AND MATHEMATICS. WEB3C. Massachusetts: Keio University. Acesso em 15/04/2007. Disponível em: <<http://www.w3.org/>>. Acesso em 15/04/2007.

^{vii} No Brasil podemos citar vários trabalhos mais situaremos apenas um deles pelo seu caráter relativamente introdutório: SOUZA, R.; ALVARENGA, L. A Web semântica e suas contribuições para a ciência da informação. **Ciência da informação**, v. 33, n. 1, 2004.

^{viii}

WEINBERGER, D. **A nova desordem digital**. Campus, 2007.