

## MEDIAÇÃO COMO PROCESSO SEMIÓTICO: em busca de bases conceituais

**Carlos Cândido de ALMEIDA**

Doutor em Ciência da Informação

Departamento de Ciência da Informação - DCI

Universidade Estadual Paulista - UNESP

carlosalmeida@marilia.unesp.br

### **Resumo**

No contexto dos estudos da Ciência da Informação não apenas a informação depende de significado para existir, mas os laços sociais são dependentes deste. A pesquisa pretende identificar os fundamentos semióticos dos processos da mediação da informação. Para tanto, objetiva conhecer e analisar os fundamentos semióticos do processo de mediação, no âmbito da Ciência da Informação. Apresenta reflexões a respeito da explicação semiótica do processo de mediação, em especial, no que tange a discussão das bases semióticas do da noção de comunicação e mediação. Discute as mediações como mecanismos produtores de significados, na esteira do processo de comunicação, desenvolvida, fundamentalmente, pela ação dos sujeitos humanos procurando solucionar problemas de comunicação de ordem técnica e sociocultural.

**Palavras-chave:** Mediação. Processo Semiótico. Semiótica.

### **MEDIATION AS SEMIOTIC PROCESS: searching of conceptual bases**

### **Abstract**

In the context of the studies in the Information Science, the information not just depends on meaning, but the social bows are current of this. The research in development analyse conceptual elements to answer the question about the semiotic foundations of the information mediation processes. This paper aim to know and analyse the semiotic foundations of the information mediation processes in the Information Science context. It presents concepts and reflections regarding the relationship of the information mediation process Charles Peirce's Semiotics, especially, the discussion about the semiotic bases to information mediation process. It discusses the information mediation as a specialization of the communication process, developed, fundamentally, for the human action trying to solve communication and technical problems in sociocultural order.

**Keywords:** Mediation. Semiotics Processes. Semiotics.

## **1 INTRODUÇÃO**

A comunicação é uma atividade animal que se estabelece antes da conformação simbólica dos signos. Em agrupamentos humanos, a comunicação surge como um processo de pôr em comum significados, um conteúdo intelectual que remetem ao objeto de referência em uma situação e contexto determinados. Os signos produzidos pelo homem em sociedade funcionam como a porta de entrada dos significados convencionais e

interpretações não convencionais. Cultura e convenção são palavras que se unem na explicação do que é significado em sociedade, conquanto não seja apenas pelas vias da regularidade da interpretação que conhecemos o mundo. As percepções são outro gênero de formas de descobrir as coisas e a realidade, como são também os sentimentos.

No contexto dos estudos da Ciência da Informação, não apenas a informação, enquanto forma intelectual e material, depende de significado - se ela mesma não for apenas constituída de conteúdo semântico e intencionalidade - mas também os laços sociais decorrem de interações significativas. A ação de traduzir signos, podemos assim dizer, deveria estar entre as atividades investigadas pelo campo da Ciência da Informação, desde o ponto de vista da organização até a circulação e apropriação da informação.

Em certa medida, as atividades que objetivam pôr em comum os significados dos sujeitos dependem impreterivelmente de signos. Quando profissionais e recursos tecnológicos procuram aproximar informação e usuário, cultura e sujeitos, não resta dúvida de que um tipo de tradução de signos é mobilizado.

Nesse sentido, podemos antecipar a pressuposição deste trabalho com a seguinte afirmação: a mediação (ato ou efeito de mediar, interceder e interpor) é uma atividade de natureza semiótica, isto é, institui-se por e nas representações. Contudo, sem uma leitura crítica das contribuições da Semiótica, a ciência dos signos na cultura e na natureza, não é possível entrever a variável simbólica na comunicação e mediação nos diversos contextos informacionais. Não é possível analisar também o problema semiótico da mediação sem reconhecer os nexos conceituais que, para os objetivos deste trabalho, devemos dividir em alguns níveis, sem os quais não saberíamos do que estamos falando com precisão.

Um dos níveis é certamente o *etimológico*, pois o núcleo do entendimento da mediação deriva da compreensão de estar entre, interceder, interpor etc. A ideia básica é que mediação é a ação de estar entre outros dois elementos. Contudo, é provável que o uso etimológico não explique totalmente a forma que empregamos mediação, e em alguns casos, utilizamos de maneira bem distante desta.

O segundo nível pode ser chamado de *sócio-simbólico* que representa a tentativa de entender o papel da cultura e da linguagem como mediadoras primárias. É o que argumenta Flusser (2007), a língua não apenas reflete o mundo, mas constrói um ambiente inteligível e semiótico aos sujeitos. Fora deste contexto semiótico não haveria relação alguma do homem

com o mundo, pois ele não entra em contato direto com a realidade, esta se apresenta simbolizada. A primeira mediação é, com efeito, simbólica, através da linguagem e da cultura.

O terceiro nível conceitual que identificamos, e devemos relacionar, é o *institucional e profissional*, orientado pela classificação de Silva e Ribeiro (2011) que prefere institucional para se referir a um dos tipos de mediação pós-custodial. Nesse nível, identificamos como processo de mediação as atividades realizadas por profissionais especializados em agências destinadas a este fim. Nesse caso, consideramos como mediadores profissionais as pessoas empregadas e remuneradas para desempenhar atividades exclusivamente de atendimento ao público, ocupando-se a maior parte de seu tempo de trabalho procurando aproximar pessoas a obras de cultura nos mais diversos ambientes e instituições.

Curiosamente, a despeito de a grande contribuição do nível sócio-simbólico à compreensão semiótica da mediação e da apropriação da informação, é o nível institucional e profissional que a literatura tem por costume retratar em seus estudos de caso e nas propostas de definição integradora-apaziguadora. Poderíamos até incluir os teóricos da mediação em um quadro composto por estes níveis provisórios, contudo, excede o objetivo desta reflexão.

Tendo isso em mente, este informe refere-se à pesquisa que trata dos fundamentos semióticos da mediação da informação e pretende discutir, dentre outros temas associados à questão semiótica, os condicionantes semióticos da mediação no contexto da Ciência da informação. É bem verdade que a expressão “mediação da informação” sugere que a informação é um produto ou entidade que sofre uma ação que permite seu deslocamento de um lado a outro do espaço, entre, por exemplo, coleção/acervo/obra e usuário/sujeitos/público. Sendo assim, a informação seria algo anterior ao processo de mediação, o que nem sempre é previsto nas análises da teoria da mediação gerando contradições quando se utiliza uma noção de informação como algo que se cria no instante da mediação. Uma análise da organização lógica dos argumentos da mediação de cunho institucional-profissional seria útil para as pesquisas na área, porém não será objeto desta exposição.

A pesquisa mencionada objetiva conhecer e analisar os fundamentos semióticos dos processos ligados à mediação da informação, em outras palavras, o processo que leva em

conta a interação de sujeitos com o objetivo de aproximar universos simbólicos para permitir que a informação circule entre os interagentes. Devemos ainda observar e examinar a literatura que sustenta os processos de mediação; as teorias semióticas que explicam os processos de mediação da informação, em especial, dos campos da Lógica e Semiótica de Charles Peirce (1839-1914). Ao final da pesquisa, pretendemos sistematizar alguns fundamentos semióticos do processo de mediação da informação.

Este artigo procura relacionar as reflexões obtidas a respeito da explicação semiótica do processo de mediação, em especial, no que tange o seguinte objetivo da pesquisa: discutir as bases semióticas do processo de mediação da informação. Ressaltamos ainda que a pesquisa tem orientação teórica e para a consecução dos objetivos está sendo necessário recorrer ao tipo conhecido como pesquisa bibliográfica, na medida em que se busca esclarecer problemas examinando a literatura pertinente sobre o assunto, identificando e consultando materiais (teses, dissertações, livros e artigos importantes ao tema) de grande relevância. Além disso, adotamos uma abordagem qualitativa frente à literatura, o que significa dizer que não estamos enfatizando a frequência dos conceitos encontrados.

Como primeira etapa desta exposição, apresentaremos conceitos semióticos de extração peirceana ligados à discussão. Em uma segunda etapa, esboçaremos algumas conexões úteis ao entendimento da mediação como processo semiótico.

## **2 SEMIÓTICA E MEDIAÇÃO**

A Semiótica, ciência geral dos signos, especialmente a de extração peirceana - embora existam outras correntes ligadas à Lógica e à Linguística -, longe de ser uma panaceia teórica a resolver os problemas da Ciência da Informação, nos traz explicações instigantes a respeito da produção do significado e do processo comunicacional. Há, porém, outras linhas explicativas em Semiótica, é o caso da abordagem estruturalista cujos principais nomes são Ferdinand de Saussure (1857-1913), Louis Hjelmslev (1899-1965), Roland Barthes (1915-1980) e Algirdas Greimas (1917-1992) e da Semiótica da Cultura que reconhece como seu pioneiro Yuri Lotman (1922-1993), entre outros. Ambas as abordagens concorrem com a Semiótica peirceana para explicar a condição dos signos, especificamente no contexto sociocultural. Não obstante em certa medida há conceitos semióticos de Peirce

que não encontram similar nas demais abordagens. É o caso dos conceitos de interpretante, ícone, do índice e da concepção processual de signo e de significação.

É possível que os conceitos dos tipos de signo de Peirce, supostamente exotéricos, não tenham serventia alguma para pensar os problemas humanos de sentido. Porém não acreditamos nesta afirmação e aceitamos os argumentos que entendem a Semiótica como uma abordagem integradora de perspectivas parciais sobre a comunicação, a cognição e a significação. É improvável conceber uma abordagem semiótica sem referência à Filosofia de Peirce, e em alguns casos, esta última parece mais interessante e desafiadora que a própria teoria dos signos.

Sem alongar muito nossa exposição, entendemos que o processo que leva a transformação de qualquer coisa ou fenômeno que seja em conhecimento passa por um processo de significação (produção do significado), e a Semiótica contribui para compreendermos esta atividade. A mediação, como um fenômeno sócio-simbólico e agenciada institucional e profissionalmente para se adquirir conhecimento, está envolta a um processo de significação e representação que não pode ser desprezado.

As preocupações semióticas podem ter surgido nos escritos de Peirce que tratam dos principais tipos de signos e das questões cognitivas, respectivamente: “Sobre uma nova lista de categorias” (1867), “Questões concernentes a certas faculdades reivindicadas pelo homem” (1868) e “Algumas consequências de quatro incapacidades” (1869). A preocupação inicial era instituir uma nova forma de conceber a cognição como processo inferencial que ocorre por meio de signos e esboçar as categorias Qualidade, Relação e Representação, ulteriormente designadas de fenomenológicas, universais ou da experiência.

Por volta de 1897, o fragmento “Divisão dos signos” procurou apresentar a amplitude conceitual da Semiótica, discutindo ideias que somente com o estabelecimento da Linguística Estrutural seriam postas em comum, entre elas, a da convencionalidade dos signos. No referido texto, além de definir signos, seus tipos e classes, Peirce (2000, p. 61, CP 2.273) explica a natureza da representação:

Estar em lugar de, isto é, estar numa tal relação com um outro que, para certos propósitos, é considerado por alguma mente como se fosse esse outro.

Assim, um porta-voz, um deputado, um advogado, um agente, um vigário, um diagrama, um sintoma, uma descrição, um conceito, uma premissa, um testemunho, todos representam outra coisa, de diferentes modos, para mentes que os consideram sob esse aspecto. Veja-se o conceito de Signo.

Quando se deseja distinguir entre aquilo que representa e o ato de representação, pode-se denominar o primeiro de “representâmen” e o último de “representação”.

O ato de representação para Peirce não é uma atividade involuntária, que não se correlaciona com o conhecimento (produção de significado através de signos). Quando há representação, temos a produção de um novo conhecimento. O próprio conhecimento depende da representação para constituir-se em uma leitura particular da realidade e do mundo, de modo a não termos acesso ao mundo vivido sem a representação. O processo de representação supõe a tradução de signos; não podemos representar o mundo ou o conhecimento sobre ele sem dispor de signos, e a cada instante que nos aproximamos de uma realidade a ser conhecida, representamos. Quando diminuimos a distância e tentamos estabelecer uma relação direta com a realidade, isto já está contaminado de representações. E quando conhecemos e fazemos com que outros conheçam a partir de nossa atividade, estamos representando e forjando nossas traduções para que outros sujeitos possam traduzir, o que, a rigor, também é criar signos. A mediação é, por excelência, um processo representacional.

Aludindo ao caráter criador dos signos, devemos pensar que estes porta-vozes não apenas estão no lugar de um sujeito, mas é através deles que o sujeito reconhece o mundo e procurará orientar-se neste. Contudo, a representação não é uma criação aleatória, sem relação com um ponto de convergência.

A despeito desse aspecto, retomemos a Peirce (2000, p. 160, CP): “Um Signo é um Cognoscível que, por um lado, é determinado [...] por algo *que não* [é] *ele mesmo*, denominado de seu Objeto, enquanto, por outro lado, determina alguma Mente concreta ou potencial, determinação esta que denomino de Interpretante criado pelo Signo, de tal forma que essa Mente Interpretante é assim determinada mediatamente pelo Objeto.” Este anteparo da realidade ou do mundo fenomênico, é o que chamamos de objeto, o qual determina e orienta a produção de signos. A natureza do objeto pode variar, mas o certo é que o signo procura um objeto, e quando não há um referente existencial, o objeto é aquele que está no signo (objeto imediato).

Outro aspecto que merece destaque em nossa discussão é, certamente, a categoria fenomenológica que Peirce (2000, p. 27) chamou de terceiridade (*thirdness*), “A triplicidade intelectual, ou Mediação, é minha terceira categoria.” A mediação aparece como um

terceiro, mas não representa um simples fato, o processo de mediação está no mesmo nível do processo cognitivo, pois quando alcançamos o estágio da mediação produzimos conhecimento e se oferecemos tal possibilidade a outrem, da mesma forma oportunizamos a criação de conhecimento. A noção de terceiro aqui não pode ser confundida com o nível etimológico da discussão de mediação, pois sem dúvida Peirce estava tratando de um estágio da cognição em que a produção do pensamento racional é possível. Portanto, mediação nesta abordagem semiótica é terceiridade enquanto etapa cognitiva da experiência que sucumbe na construção individual-coletiva do conhecimento.

Se a primeira categoria da experiência requer a qualidade e a presentidade dos fenômenos (sua capacidade de estar simplesmente presente à mente em um instante qualquer), e na segunda categoria entendemos que o fato bruto é dominante, a suposição de que a mediação é apenas um contato físico, um ato, esvazia da mediação sua característica fenomenológica fundamental, a criação de conhecimento e a expansão do pensamento. E quando isso ocorre, é sinal que um processo comunicacional está em andamento, e em pleno desenvolvimento.

Desse modo, mediação, na Fenomenologia e Semiótica peirceana, não é apenas um terceiro elemento, mas uma condição para a cognição. Por ora, os conceitos de representação, signo e terceiridade bastam para prosseguirmos com o argumento que, antes de mais nada, a mediação é um processo semiótico que se desenvolve antes de nossa aplicação institucional-profissional do conceito.

### **3 MEDIAÇÃO COMO PROCESSO SEMIÓTICO**

É praticamente impossível vasculhar tudo o que foi pensado a respeito da mediação, em geral, e mediação da informação, em particular. Por esta razão, registraremos algumas ideias centrais, as quais estão sendo muito úteis à pesquisa, a principal delas toma a mediação como um processo semiótico que promove a aquisição de conhecimento. De acordo com a Semiótica peirceana, no instante que conhecemos algo, atingimos um estágio de mediação. Sendo assim, a mediação nos níveis sócio-simbólico e institucional-profissional seria um processo simbólico ligado à aprendizagem, à tradução, à troca e à comunicação por signos.

O processo da mediação decorre de uma instância anterior, obtida no campo da Comunicação. Essa instância tem com a Semiótica uma relação genética. Assim, identificamos o argumento de Santaella a respeito da ligação da Comunicação com a Semiótica: “Em primeiro lugar, está implícito que a semiótica de Peirce é uma teoria da comunicação pelo fato de que não poderá existir comunicação sem os signos” (SANTAELLA, 2001, p. 418, tradução nossa). O argumento, apesar de simples e direto, é plausível, pois é provável que todos concordemos com a última premissa: não poderá existir comunicação sem signos.

Como o processo de comunicação requer a circulação de signos (verbais e não verbais) podemos entendê-lo, obviamente, como um processo semiótico, e por sua vez, traducional na medida em que procura aproximar realidades distantes. Apesar de as inúmeras abordagens e teorias que explicam o processo de comunicação, algumas conflitantes do ponto de vista das metodologias de pesquisa e dos conceitos empregados (LOPES, 2001), a tarefa de pôr em comum signos (mensagens) é uma tese aceita.

Santaella (2001, p. 415) ainda sustenta, recorrendo a Peirce, que a tríade que constitui o signo (objeto, signo e interpretante) é uma explicação de ordem geral em comparação à “pouco elaborada” - como assinala - noção de emissor, mensagem e receptor. Contudo, percebemos que ainda ficamos a depender de uma matriz teórica da explicação de Shannon relativa ao processo de comunicação, como se fosse um paradigma a ser inevitavelmente confrontado. A autora vai mais adiante, com um argumento holístico que projeta a teoria semiótica a um nível superior, pois esta seria, ao mesmo tempo: uma teoria da objetivação, uma teoria da significação e uma teoria da interpretação, decorrente, obviamente, da análise dos três correlatos do signo (SANTAELLA, 2001, p. 421).

Além das características triádicas da comunicação, procuramos aqui ressaltar sua condição processual e transformadora. Desse modo, presumimos que a comunicação assim como a mediação, enquanto processos semióticos, pressupõem a transferência de signos simbólicos entre as pessoas em sociedade, os quais são resultados de convenções, com o propósito de gerar um interpretante relativamente comum aos intérpretes. Consideramos “relativamente” porque não retiramos o potencial criativo da interpretação nem mesmo seu caráter aproximativo. Essa produção requer que a ação dos signos (semiose) envolva os sujeitos em um ato de tradução construída por ambos. A capacidade de incorporar



significados, construídos coletivamente, afasta a hipótese de aproximação da comunicação como um circuito fechado em que transitam sinais e estímulos. Seja em qualquer contexto, nos ambientes da informação pública e da informação especializada, a comunicação dependerá de um processo de tradução sógnica.

Entretanto, compreender a mediação, por uma perspectiva semiótica, não é suplantado as abordagens concorrentes sobre o assunto, porém apenas sublinhar outros aspectos deste complexo processo: o simbólico e o traducional. Os atributos simbólicos da mediação envolvem a capacidade de reconhecer e interpretar códigos simbólicos produzidos em um contexto cultural como condição teórica e prática para aproximar usuários de materiais que permitem a apropriação de uma eventual informação.

A Semiótica de Peirce nos sugere ainda que todo processo de mediação, além de implicar uma cognição, resulta na tradução de signos. Portanto, quaisquer processos informacionais – os quais procuram impingir um efeito sobre a informação, como organizar, comunicar, circular, representar, usar etc. - de natureza aproximativa entre pessoas, entre pessoas e máquinas, pessoas e conteúdo informacional, envolvem questões dos códigos sógnicos e da ação de tradução.

O processo informacional no contexto da Ciência da Informação, grosso modo, constitui-se do conjunto de etapas e fases que visam a facilitar o acesso à informação no contexto dos serviços de informação de âmbito geral ou especializado. A esse processo incluímos também a apropriação, a criação e o registro da informação pelos sujeitos usuários, e do lado dos profissionais da informação, temos a leitura documental, a indexação de assunto, a representação da informação, o gerenciamento da informação e a disseminação da informação. Assim sendo, uma teoria semiótica dos processos informacionais diria respeito às condições sógnicas e fenomenológicas que interferem nas fases e as etapas compreendidas em tais processos.

Particularizando a análise no nível institucional-profissional do conceito de mediação, no contexto do campo da Ciência da Informação, a mediação é entendida de algumas formas, as quais enaltecem a participação do agente sociocultural. É possível que a discussão de mediação da informação, como aparece na literatura em algumas oportunidades, possa ter surgido da teorização de práticas de mediação cultural. Essa é uma hipótese reforçada

pela semelhança conceitual e campo semântico associado que amparam as proposições de mediação da informação.

Reportamo-nos a elucidativa explicação de Coelho Netto (1997, p. 248), para quem, mediação cultural, é entendida como “Processos de diferente natureza cuja meta é promover a aproximação entre indivíduos ou coletividades e obras de cultura e arte.” É provável que essa reunião não garanta a formação de um público ou a incorporação de uma prática estética específica, muito menos a aceitação das informações. Entretanto, quando discutimos as atividades de ação cultural, no contexto das práticas em equipamentos culturais, classificamos estas como processos de mediação cultural. A partir do momento em que a criação de elementos culturais ou de conhecimentos entra em cena, a ação cultural, como tipo de mediação cultural, passa a supor fases de incorporação de informação que será transformada em alguma outra coisa. Nesse sentido, a mediação cultural como uma espécie da mediação institucional-profissional, em seus níveis mais arrojados propõe uma criação de significados em instituições culturais.

A mediação nas instituições culturais (bibliotecas, arquivos e museus) está longe de ser um processo performático único, geral e modelar. É, sobretudo, uma ação comunicacional, portanto também semiótica, que implica a transformação de uma situação de defasagem. Em cada contexto sociocultural, podemos identificar tipos variados de mediação. Davallon (2007, p. 7-14) assinala tipos de mediação, os quais representam o uso operatório ou descritivo deste termo: mediação mediativa, mediação pedagógica, mediação cultural, mediatização, mediação museal, mediação estética, mediação artística, mediação da informação, mediação dos saberes, mediação institucional, mediação social, mediação técnica e mediação simbólica. Essas distinções aplicadas do termo “mediação”, tal como o processo ocorre na realidade das instituições, com objetos e técnicas, obrigam-nos a repensar o ato de comunicação nestes espaços.

Davallon (2007, p. 22) prossegue, sustentando que a mediação é um modelo de comunicação, com o propósito de superar as deficiências das principais teorias comunicacionais: a) modelo comunicacional da transmissão de informação, derivado da teoria matemática da informação, e b) modelo comunicacional da interação social, em que a relação entre os sujeitos é mais importante que a informação. Esses modelos, continua Davallon, não conseguem compreender os fatores técnico e social da comunicação, porque

é necessário reconhecer a dimensão mediativa. No modelo da mediação, a comunicação se faz por acionar um terceiro elemento que ajusta tal processo quando este não é suficiente para a efetivação do processo comunicacional.

A partir das considerações de Davallon, depreendemos que a mediação, em geral, e em suas institucionalizações operatórias é um modelo do processo de comunicação que procura superar algumas deficiências dos demais modelos concorrentes, sem descartar suas contribuições, pois estes ainda explicam as práticas de comunicação na sociedade. Contudo, no interior dos equipamentos culturais, a mediação é o principal, senão o único, mecanismo de comunicação entre instituições e usuários da informação. É essa configuração modelar que aceitamos na pesquisa para a mediação institucional-profissional, um ato que proporciona a comunicação efetiva, quando as estratégias tecnológicas e as ações humanas, isoladamente, não conseguem completar o processo de produção de significados.

Em uma acepção operatória, por mediação da informação entendemos uma proposta teórica para explicar a função social do profissional da informação, especialmente arquivistas, bibliotecários e museólogos na efetivação do processo que aproxima informação e usuário. A base prática das atividades de mediação da informação em bibliotecas, por exemplo, está relacionada ao serviço de referência, o qual foi anunciado primeiramente nos Estados Unidos, na segunda metade do século XIX.

A natureza da atividade laboral do profissional é um fazer representado por um conjunto de tarefas bem delimitado socialmente. Nesse sentido, valemo-nos da expressão “função social” para representar a finalidade de uma profissão na sociedade. Mas a mediação, enquanto modelo suplementar do processo comunicacional, está confortavelmente identificada com a proposição da mediação da informação.

A mediação da informação representa, ao mesmo tempo, uma função social idealizada e um do objeto de pesquisa da Ciência da Informação, segundo a proposta de Almeida Júnior (2003, 2004, 2006, 2007, 2009). Em um exame grosseiro das ideias centrais de Almeida Júnior, podemos supor como possibilidades de acepção, vislumbrar os níveis da definição de mediação da informação, a saber: a) objeto de pesquisa do campo da Ciência da Informação; b) objeto de trabalho do profissional da informação; c) objetivo e finalidade da atuação do profissional da informação, no sentido de sua função social elementar; d) processo que ocorre nos serviços de informação nas tarefas ligadas à gestão, organização e

disseminação da informação; e) ação de interferência sociocultural com a intenção precípua de levar à apropriação da informação que significa, ao fim e ao cabo, alteração do conhecimento dos sujeitos pela via da criação de novos significados.

Três corolários decorrentes desses argumentos merecem destaque antes de prosseguirmos. Primeiro, as ideias ainda apontam para o contexto institucional-profissional da mediação e nem sempre explicitam a noção anterior sócio-simbólica das práticas de mediação na sociedade como anterior e mais abrangente. Segundo: tais ideias requerem o discernimento entre objeto de pesquisa de uma Ciência e objeto de trabalho de uma categoria profissional, os quais não se encontram absolutamente. Em terceiro, o vínculo da ação de interferência com a produção de conhecimento é, até aqui, a premissa que estabelece uma relação estreita com a proposta semiótica da mediação.

Aproximando as abordagens de Almeida Júnior (2003, 2004, 2006, 2007, 2009) e de Davallon (2007), podemos aceitar que o modelo teórico de comunicação representado pela mediação manifesta-se, principalmente, na última acepção, quando a tentativa de apropriar-se da informação exige práticas sociais de interferência como a única forma de permitir a realização do processo comunicacional. O conceito de mediação da informação ressalta a questão central das interferências possíveis como o ponto basilar de qualquer processo de comunicação da informação. Para Almeida Júnior (2006, p. 8), mediação da informação é

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Compreendemos a interferência como ação positiva face à realidade com o intento de resolver possíveis problemas que os modelos de transmissão da informação e de simples interação humana não dirimiram. Por esta perspectiva, as linhas de Almeida Júnior e Davallon se aproximam no contributo de fazer pensar a mediação como a solução para as dificuldades comunicacionais, mesmo que apenas no plano institucional-profissional. Contudo, para nos referirmos a fatores semióticos, devemos, ainda, pressupor que a mediação, em seu viés de apropriação da informação, deve mobilizar códigos e mecanismos de tradução de signos.

A mediação tem uma ligação mais estreita com o ato de comunicação. No interior da disciplina Comunicação, encontramos uma série de estudos destinados a compreender a

dinâmica da significação entre seres humanos em sociedade. É nesta seara que nos confrontamos com as teorias semióticas. Em nosso entendimento, a mediação da informação, inserida no plano institucional-profissional, é também um processo semiótico decorrente de uma atividade interacional que influi na apropriação da informação e na transformação desta em algo mais elaborado.

Assim como para a Semiótica, mediar no contexto das interações sociais, pressupõe uma instância semiótica de trocas simbólicas de elementos informativos. “Semiótico” porque recorre ao uso de signos e tem como objetivo a produção dialógica de significados. O dialogismo é uma característica da própria evolução do pensamento, e não poderia ser diferente com a mediação da informação. Sendo assim, o jogo dos signos, com a intenção proposital de atribuir significados, como empresa humana, está na gênese do processo mediativo.

Sob esta perspectiva, todo conhecimento humano em sociedade é acionado por uma ação mediativa, de modo a completar o processo de comunicação. Como não podemos dispensar a compreensão semiótica da comunicação, o mesmo se aplica à sua especialização, isto é, a mediação. Na Filosofia de Peirce, não teríamos conhecimento algum sem o estágio da consciência chamado de mediação. As categorias fenomenológicas sugerem que a mediação, ou a presença de um terceiro, interfere na constituição da cognição, de modo que antes da mediação não há cognição. O exemplo emblemático de mediação, na teoria semiótica, é o próprio conceito de signo. Segundo apontam Fadel et al (2010, p. 20), na esteira de uma perspectiva semiótica da mediação e apropriação da informação, “A mudança da informação para o conhecimento supõe uma tradução sêmica para efetivar a comunicação, especialmente a interpessoal.”

Também devemos notar que a mediação desencadeia – na leitura da Semiótica, assim como na Ciência da Informação – um fluxo de produção de conhecimentos. Nesse caso, o que é possibilitado pela mediação é a continuidade da semiose, enquanto fluxo do pensamento. Seria razoável cogitar que a mediação representa qualquer processo que promove a superação de uma situação anterior em uma mais informada ou posterior. Essa natureza da mediação (da informação ou da cultura), revela a fundamental importância da semiose. A ação dos signos em qualquer contexto sugere um salto para um nível

interpretativo e de ilustração antes não obtido. A interpretação ininterrupta, condição *sine qua non* de qualquer fluxo de significados, não poderia estar dissociada da mediação.

Quando as pessoas chegam a instituições culturais, a primeira interação, seja humana ou através de tecnologias da informação e comunicação, é iniciar uma cadeia de signos no sentido de obter uma compreensão mútua entre usuários e profissionais. Desse modo, não teríamos precisamente um princípio definido na sequência do processo de mediação da informação – como faz supor a exclusividade do atendimento ao usuário como a única instância mediativa –, pois até indiretamente, a possível solução a um problema de informação funciona como signo no processo de semiose.

Encontramos também uma relação direta da mediação com o processo de tradução de signos. Semelhante ao que ocorre no processo de comunicação, a tradução está presente como dispositivo fundamental da noção institucional-profissional de mediação da informação, talvez até mesmo seja a base das principais atividades dos profissionais da informação. Isto é, traduzir realidades socioculturais em demandas de informação e documentos em assuntos adequados aos usuários é determinantes para os profissionais. Nesse caso, a tradução recorre a um conceito de Peirce, desenvolvido no interior da Semiótica, que trata da faculdade de representar por semelhança seu objeto, os signos icônicos ou a iconicidade. Os objetos representados ligam-se num fluxo representacional por elos que são os ícones, os quais unem potencialmente um pensamento presente a um pensamento futuro.

Em outras palavras, no momento em que profissional e usuário interagem com a intenção básica de aproximar realidades fenomênicas e socioculturais diversas para a aprendizagem e a mudança de hábitos, ambos devem reconhecer a iconicidade do diálogo, isto é, a conformação da linguagem de ambos às semelhanças e similitudes, sem as quais, nenhuma ligação sógnica seria possível. Por isso, encontramos no pilar da criação sógnica, os ícones, que juntamente com o índices e símbolos, fornecem, respectivamente, a referencialidade e a convencionalidade das mensagens articuladas entre profissionais e usuários na mediação da informação.

No que tange a apropriação da informação, admitida agora, especificamente como resultado da mediação da informação, esta deve ser considerada um processo que trata da cognição da informação pelo usuário. Nesse sentido, precisamos de elementos conceituais

que expliquem, pelo menos parcialmente, a configuração deste processo na realidade humana.

Tal fenômeno consiste na apropriação efetiva de informação recebida. Le Coadic (1996), prefere empregar no lugar de apropriar as palavras “usar” e “utilizar”. Para o autor, “usar a informação” é se valer de uma matéria prima para se obter um efeito que satisfaça uma necessidade de informação. Enquanto que “utilizar um produto de informação” seria empregar um objeto para obter o mesmo efeito de satisfação. Nas duas situações, tanto a metáfora da matéria prima quanto a de instrumento para se obter um benefício qualquer, não elucidam a mesma realidade que provisoriamente o termo “apropriação” procura descrever. Tendo em vista os estudos de usuário tradicionais, a apropriação da informação é associada simplesmente a partir da retirada de material de um estoque informacional. Nesse caso, é razoável pensar em uso do sistema de informação e não em apropriação da informação, o qual não se pode medir quantitativamente.

O exame destas questões será aprofundado no decorrer da pesquisa, acrescentando num horizonte próximo a possibilidade de transferir elementos teóricos da Semiótica da Cultura para o campo da mediação em ambientes informacionais, isto é, mediação institucional-profissional. Por ora, acreditamos que o entendimento dos processos de mediação pode ser beneficiado com o auxílio dos qualificativos conceituais de extração peirceana: representação, cognição, terceiridade, tradução, iconicidade e semiose.

A partir dos conceitos discutidos anteriormente é possível entender por mediação *um processo semiótico geral que é, por excelência, representacional, ligado à aprendizagem, à tradução, à troca, à comunicação e à criação de signos. No nível fenomenológico é um fenômeno de terceiridade porque subsume uma etapa cognitiva da experiência a qual se refere à construção individual-coletiva do conhecimento. Do nível conceitual sócio-simbólico, a aplicação institucional-profissional pode extrair os atributos que envolvem a capacidade de reconhecer e interpretar códigos e linguagens produzidos em um contexto cultural como condição elementar para aproximar sujeitos de materiais que permitem a apropriação de conteúdo informativo e fazer avançar a semiose. Sendo assim, a mediação no nível aplicado institucional-profissional é um processo semiótico que não pode ser compreendido sem a referência sócio-simbólica sob pena de não abarcar o processo integral de significação que ali se desenvolve.*

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Embora o fenômeno da mediação seja demasiado complexo para ser discutido em poucas laudas, é razoável, pelo menos, pensá-lo em sua íntima proximidade com o fenômeno comunicacional. Acreditamos ter ficado evidente que a mediação pode ser concebida, assim como sugere Davallon (2007), como um modelo teórico arrojado para a comunicação, e como tal, pode ser resumido como tradução e transmissão de signos (SANTAELLA, 2001) que promove a apropriação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Assim, podemos começar a pensar na mediação em geral - e a mediação da informação, de forma específica - como uma especialização da comunicação, desenvolvida fundamentalmente por sujeitos humanos procurando solucionar problemas de comunicação de ordem técnica e sociocultural apoiando-se em signos e movimentos de tradução cultural.

Ademais, a mediação requer uma conjunção simbólica de natureza semiótica entre os sujeitos, a qual pode ser concebida como tentativas de tradução e produção de significados em comum, na forma de condição socialmente aceita para criar conhecimento a partir da apropriação da informação. Desse modo, e distanciando-se um pouco do processo clássico de comunicação - do ponto de vista da teoria matemática da informação, reduzido no binômio emissor-receptor - a mediação é, sobretudo, um ato semiótico com o propósito de permitir a continuidade do fluxo da semiose em um contexto informacional.

Com a presente pesquisa pretendemos também nos aprofundar na dinâmica semiótica oculta que relaciona mediação e apropriação da informação. A proposta não é invalidar conceitos e termos amplamente adotados na literatura, porém, objetivamos revisitar as alternativas semióticas para pensar este processo.

#### **REFERÊNCIAS**

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Leitura, mediação e apropriação da informação**. [S.l.: s.n.] 2006. 14 p.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Implicações entre formação e objeto da área de informação. In: ENCUENTRO DE DIRECTORES, 8. ENCUENTRO DE DOCENTES DE ESCUELAS DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN DEL MERCOSUR, 6., 2004. Mar del Plata. **Anais...** Mar del Plata, 2004. CD-ROM.



ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 10 fev. 2010.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Barbara (Org.). **A informação nas organizações sociais: desafios em face de multiplicidade de enfoques**. Marília: FUNDEPE, 2003. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_. F. Mediación e información. **Ibersid**, p. 27-35, 2007.

COELHO NETTO, J. T. **Dicionário crítico de políticas culturais: cultura e imaginário**. São Paulo: Fapesp/Iluminuras, 1997.

\_\_\_\_\_. **Moderno pós moderno: modos & versões**. 3. ed. rev. ampl. São Paulo: Iluminuras, [1995].

\_\_\_\_\_. **Usos da cultura: políticas de ação cultural**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986. (Educação e comunicação, v. 16).

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.Com**: revista de Ciência da Informação e da Comunicação do CETAC, n. 4, p. 1-34, jun. 2007. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/edicao\\_n4\\_junho\\_de\\_2007/](http://prisma.cetac.up.pt/edicao_n4_junho_de_2007/)>. Acesso em: 21 maio 2010.

FADEL, B. et al. Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIN, M. (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. cap. 1, p.13-31.

FLUSSER, V. **Língua e realidade**. 3. ed. São Paulo: AnnaBlume, 2007.

FREIRE, P. **Ação cultural para a liberdade e outros escritos**. São Paulo: Paz e Terra, 1976.

GARCIA CANCLINI, N. **Culturas híbridas: estratégias para entrar e sair da modernidade**. 2. ed. São Paulo: EDUSP, 1998. (Ensaio Latino-Americano, 1).

LE COADIC, Y-F. **A Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LOPES, M. I. V. **Pesquisa em comunicação**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2001.

MOREIRA, S. S. O ícone e a possibilidade de informação. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2. n. especial, p. 30-42, 2. sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb>>. Acesso em: 15 out. 2006.

MOURA, M. A. Ciência da Informação e Semiótica: conexão de saberes. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 2. n. especial, p. 1-17, 2. sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb>>. Acesso em: 15 out. 2006.

PEIRCE, C. S. **Collected papers of Charles Sanders Peirce**. Cambridge: Harvard University Press, 1931-1958. 8 v.

\_\_\_\_\_. **Escritos coligidos**. 2. ed. São Paulo: Abril Cultural, 1980.

\_\_\_\_\_. **Semiótica e filosofia**. São Paulo: Cultrix, 1972.

\_\_\_\_\_. **Semiótica**. 3. ed. São Paulo: Perspectiva, 2000.

SANTAELLA, L. ¿Por qué la semiótica de Peirce es también una teoría de la comunicación? **Cuadernos**: revista de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, n. 17, p. 403-414, feb. 2001.

\_\_\_\_\_. **Matrizes da linguagem e pensamento**: sonoro, visual, verbal; aplicações na hipermídia. 3. ed. São Paulo: Iluminuras; FAPESP, 2005.

\_\_\_\_\_. **O método anticartesiano de C. S. Peirce**. São Paulo: Unesp, 2004.

SAUSSURE, F. de. **Curso de lingüística geral**. Tradução Antônio Chelini; José Paulo Paes e Izidoro Blikstein. 2. ed. São Paulo: Cultrix, 1970.

SILVA, A.; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

SILVEIRA, L. F. B. **Curso de semiótica geral**. São Paulo: Quartier Latin, 2007.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de registrar meus sinceros agradecimentos aos colegas que participaram da discussão do GT 3 – Mediação, Circulação e Uso da informação do Enancib de 2012, pelas questões lançadas que forneceram elementos para a correção da exposição textual da teoria semiótica no contexto dos estudos da mediação, bem como ao CNPq (Processo: 475332/2011-3) e a FUNDUNESP pelos auxílios concedidos.