

## Comunicação e Serviço de Referência: aspectos semióticos e tecnológicos

Lucilene Aparecida Francisco

**Resumo:** O presente artigo visa identificar na literatura possíveis aplicações e contribuições da semiótica para o desenvolvimento de serviços de referência. Neste estudo, de caráter teórico, é possível visualizar que na área de Ciência da Informação, as pesquisas que abrangem a semiótica limitam-se aos processos de tratamento e organização da informação e do conhecimento, pouco se fala sobre a semiótica aplicada ao processo de comunicação e disseminação desse conhecimento e menos ainda, aplicada à interação entre bibliotecário e usuário no ambiente virtual, como é o caso do serviço de referência online.

**Palavras-chave:** Serviço de Referência. Semiótica. Ciência da Informação.

### 1 INTRODUÇÃO

A era da informação e do conhecimento, marcada pelo alto índice de desenvolvimento científico e tecnológico, trouxe grandes melhorias na oferta de produtos e serviços de informação, dentre os quais podemos destacar o catálogo eletrônico e o atendimento online, que facilitaram a comunicação entre usuários e bibliotecas e/ou centros de documentação, aceleraram o acesso, uso e disseminação da informação e conseqüentemente a produção de novos conhecimentos.

Nesse contexto, os produtos e serviços online tornaram-se realidade, principalmente entre as bibliotecas universitárias, proporcionando maior rapidez, conveniência e praticidade na recuperação da informação mediada pela ação bibliotecária. Assim, a crescente demanda por produtos e serviços virtuais tem exigido dos profissionais da área uma nova postura frente à infinidade de possibilidades e recursos oferecidos pela WEB e mais recentemente pela WEB 2.0 que veio aprimorar os processos de interação e compartilhamento de dados. Deste modo, a mediação da informação, presente em todos os fazeres do profissional da informação, passa a ocorrer também no ambiente virtual.

Porém faz-se necessário conhecer a forma como se estabelece a comunicação e a interação entre bibliotecário e usuário no ambiente virtual, bem como identificar as contribuições que a semiótica, enquanto ciência dos signos e significados, oferece à Ciência da Informação e aos processos de mediação e disseminação da informação.

Assim, este estudo de caráter epistemológico e interdisciplinar busca levantar as contribuições da semiótica para Ciência da Informação, mais especificamente na comunicação e interação entre bibliotecário e usuário/pesquisador, por meio da articulação dos conceitos e fatores semióticos aplicados ao processo de mediação da informação e interpretação/solução

das questões de referência. Para isso, discute-se nesse artigo algumas questões referentes à comunicação e sua importância na interação entre bibliotecário e usuário no desenvolvimento dos serviços de referência e as possíveis contribuições/aplicações da semiótica nesse processo.

## **2 COMUNICAÇÃO E SERVIÇO DE REFERÊNCIA**

É fato que a comunicação é essencial na vida em sociedade, por isso é crescente o desenvolvimento de tecnologias empregadas para a otimização e aceleração de seus processos. Nessa perspectiva, Marttelat (2003, p. 13), destaca que a comunicação deve ser considerada como um fator de integração entre as sociedades humanas, no entanto, fundamental para interação, a troca de informações, disseminação do conhecimento e a promoção do desenvolvimento sócio cultural.

França (2003, p. 41) conceitua comunicação como um ato de interação humana, uma troca de mensagens, que representa um processo social primário, onde os meios de comunicação são a mediação tecnológica, em suas extremidades estão as pessoas com suas crenças, experiências, interesses e expectativas.

No entanto, com o acelerado desenvolvimento tecnológico e a crescente virtualização, o conceito de comunicação, antes aplicado à interação instantânea presencial entre os humanos, hoje se estende à interação via máquina, denominada comunicação virtual.

Essa nova concepção de comunicação já está bastante difundida na sociedade, conforme destaca Lévy, (2007, p.11).

Um movimento geral de virtualização afeta hoje não apenas a informação e a comunicação, mas também os corpos, o funcionamento econômico, os quadros coletivos da sensibilidade ou modalidades do estar junto, a constituição do nós. Comunidades virtuais, empresas virtuais, democracias virtuais. Embora a digitalização das mensagens e a extensão do ciberespaço desempenhem um papel capital na mutação em curso, trata-se de uma onda de fundo que ultrapassa amplamente a informatização.

Nesse sentido, a virtualização atinge também os serviços de informação, a comunicação, a geração e disseminação do conhecimento, surgem os serviços de informação virtuais, com destaque ao serviço referência. E a internet passa representar uma mudança de paradigma radical com relação aos serviços bibliotecários, proporcionando um ambiente informacional amplo, global, de alcance nunca visto pelos antigos bibliotecários, acostumados a trabalhar num ambiente delimitado com uma comunidade de usuários identificável, restrita e até conhecida

pessoalmente. No novo ambiente, numa escala mundial, os usuários podem ter acesso a diferentes recursos independente da sua localização física (MARCONDES, 2006, p. 175).

Nepomuceno (2011) defende a tese de que a explosão da informação e consequentemente a crescente necessidade de comunicação e interação da sociedade moderna, gerou uma macrocrise informacional, ou seja, uma crise, um fenômeno global, que afeta direta ou indiretamente o comportamento dos indivíduos, na busca pela informação/comunicação eficaz. Para o autor, esta macrocrise deve-se principalmente ao aumento populacional. Nas palavras do autor:

[...] forte e rápido crescimento populacional de um bilhão, em 1800; para sete bilhões em 2010, crescimento de 600% nos últimos 200 anos, gerando uma crise de demanda, que o ambiente produtivo vigente (capitalismo hierárquico) não tem conseguido resolver no modelo atual, a tempo e a hora em vista da quantidade e diversidade da nova população (NEPOMUCENO, 2011, p. 81).

De acordo com o autor, este aumento demográfico tem provocado impactos de demandas de consumo, que exigiria um aumento de dinâmica dos setores produtivos, principalmente, através da inovação, pois se torna necessário produzir mais com menos e com maior diversidade.

A inovação implica melhorias nos métodos de gestão, nas tecnologias, na capacitação de pessoal que, por sua vez, pressionam os ambientes informacionais da sociedade a ampliar a sua dinâmica e seu número de fontes voltadas à produção de novas ideias. Surgem, assim, novos meios para que a comunicação seja feita de forma mais ágil e consequentemente, novos suportes informacionais (NEPOMUCENO, 2011, p. 82).

O autor prevê ainda que no contínuo crescimento da população, que deve chegar a nove bilhões em 2050, pode levar a sociedade a novas macrocrises, tendo em vista o contínuo e acelerado desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação, que podem atuar tanto na solução como geração de crises. Tal fato coloca a Ciência da Informação como uma área fundamental e indispensável para investigar e auxiliar na solução de problemas e informação (Ibidem).

Macedo (1990, p.12), discorrendo sobre o serviço de referência presencial em uma unidade de informação destaca que este presume uma comunicação efetiva com o usuário, pois:

A essência do conceito de referência é o atendimento pessoal do bibliotecário – profissional preparado para esse fim – ao usuário que, em momento determinado, o procura para obter uma publicação ou informação por ter alguma dificuldade, ou ainda, não encontrando a informação na biblioteca, precisa ser encaminhado para outra instituição.

Assim, o serviço de referência representa a interface direta entre a informação e o usuário, através do bibliotecário, que responde as questões e auxilia com seus conhecimentos profissionais. Desta forma, deve se preocupar não apenas em desenvolver serviços direcionados ao atendimento e interação direta com o usuário, mas também em antecipar-se às demandas de informações e orientar o usuário no uso dos recursos de informação disponíveis (BURIN; HOFFMAN, 2005, p.3).

Ranganathan (1961 apud SILVA, 2005 p. 78), já afirmava que o serviço de referência é o processo de estabelecer contato entre o leitor (usuário) e o documento (informação) de uma maneira pessoal. Enfatiza assim, a importância da proximidade entre usuário e bibliotecário no momento da mediação, reconhecendo a estreita relação e interação necessária entre ambos.

Porém, o conceito de serviço de referência vem sendo repensado. Surge a expressão "processo de referência" compreendendo as seguintes etapas: o problema, a necessidade de informação, a questão inicial, a questão negociada, a estratégia de busca, o processo de busca, a resposta, a solução e a avaliação (GROGAN, 1995).

Surge também o serviço de referência online, envolvendo algumas complexidades, conforme afirma Arellano (2001, p.12):

Iniciar um serviço de referência virtual requer levar em consideração como ele se enquadra dentro da missão da biblioteca e na cultura institucional, especificamente sua aceitação tanto pela gerência como pelo pessoal, e a possibilidade de contar com a infraestrutura tecnológica apropriada para o projeto.

Mesmo com estas particularidades, percebe-se uma forte tendência à virtualização dos serviços de informação, conforme destacam trabalhos como o de Guilhem, (2010), que elenca a ampla gama de possibilidades, recursos e tendências que a WEB 2.0 oferece a seus usuários. Nesse novo cenário, a comunicação, tal como a informação, é fator imprescindível e determinante da eficiência e eficácia em serviços de informação. No entanto, ao mesmo tempo em que pode representar grandes avanços na troca de informações e conhecimentos, pode ser a causadora de muitos conflitos e frustrações decorrentes do fracasso na recuperação e acesso à informação, causados, principalmente, por ruídos e/ou falhas na comunicação.

Assim, no ambiente informacional, a comunicação, além de essencial para a interação entre usuários, bibliotecário, sistemas de informação e linguagem de indexação, sendo considerada como fator determinante do sucesso das pesquisas e satisfação do usuário. No entanto, deve-se admitir a possibilidade de falhas, ruídos e mal entendidos que interferem no

cumprimento dos objetivos. Estes ruídos aparecem das mais diversas formas, em todos os momentos, seja na comunicação bibliotecário x usuário, usuário x sistemas de informação ou envolvendo ainda a linguagem documentária, que embora seja desenvolvida para facilitar e agilizar a comunicação e o acesso à informação, pode também dificultar o processo interação e conseqüentemente a o cumprimento dos objetivos.

Não raras vezes, as questões ou dúvidas dos usuários, denominadas “questões de referência” chegam ao bibliotecário de forma complexa, seja pela falta de clareza sobre o tema por parte do bibliotecário e de domínio das ferramentas de busca ou por falta de esclarecimento do usuário, que muitas vezes não tem desprendimento suficiente para expor ao bibliotecário sua questão.

Quando se trata da interação usuário *versus* máquina ou sistema de informação, essa situação se torna ainda mais difícil, pois na interação bibliotecário *versus* usuário, os bibliotecários podem articular novas questões, e confirmar com o usuário suas proposições, ou deduções sobre o assunto e sua localização. Já no sistema online todas essas inferências precisam ser previamente configuradas no sistema de informação utilizado e o usuário deve ter um conhecimento prévio sobre o tema para poder representá-lo ao software. Embora as tecnologias da atualidade, como correio eletrônico, videochats, redes sociais, entre outras que promovem a comunicação com vídeo em tempo real, possam amenizar esta situação, os ruídos na comunicação podem ser frequentes e como mencionado anteriormente, tem origens diversas. No entanto, cabe ao bibliotecário, perceber essa situação e procurar identificar e entender os signos que envolvem a questão.

Nesse sentido, a semiótica, por ser uma ciência que busca compreender os signos sua aplicação de seus conceitos, pode auxiliar os profissionais da informação a potencializar a comunicação com o usuário e possibilitar melhor entendimento/interpretação das questões e representar uma amenização nos ruídos e adversidades que comprometem a recuperação da informação e a satisfação do usuário.

### **3 ASPECTOS SEMIÓTICOS DA COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ENTRE USUÁRIO E BIBLIOTECÁRIO**

O termo comunicação vem do latim *communicare*, que significa participar, fazer, saber, tornar comum. Quando se comunica algo a alguém esse se torna comum a ambos. Quando se publica uma notícia ela passa a fazer parte da comunidade. Comunicação,

comunhão, comunidade são palavras que têm a mesma raiz e estão relacionadas à mesma ideia de algo compartilhado. É evidente que a comunicação se dá não apenas entre os seres humanos, mas entre todos os seres vivos, cada um à sua maneira. Neste texto, nos restringiremos apenas à comunicação entre os seres humanos (ADLER; TOWNE, 2002, p. 3).

Assim, a comunicação humana é um processo constante, complexo e ativo que se distingue da comunicação animal por seu conteúdo simbólico, isto é, as pessoas são capazes de compreender, interpretar, elaborar e modificar signos e símbolos. A comunicação se dá sempre, aliás, é impossível não comunicar. Mesmo calados, emitimos mensagens, pois, de acordo com a psicanálise, é difícil saber se o comportamento humano é intencional ou não, devido às intenções inconscientes, por isso, pode-se classificar tudo o que o homem faz em sociedade, até mesmo o silêncio, como comunicação. Uma vez que este pode significar concordância, indiferença, desprezo. Dessa forma, o processo de comunicação se dá pelos seguintes componentes: *emissor*, que elabora e põe em circulação a mensagem; *receptor*, que a recebe e interpreta; a *mensagem*, a informação; *meio*, suporte físico através do qual se transmite a mensagem; *código*, sistema de referência em função do qual se elabora e interpreta a mensagem e o *contexto*, que é a situação social, histórica, geográfica e psicológica do ato de comunicação em questão (Ibidem).

Nesse sentido, comunicar é por em circulação uma determinada informação, em forma de mensagem, processo que leva a disseminá-las. Comunicar é compartilhar, pormos a nós mesmos como seres ativos desse processo, ao passo que, cada mensagem se codifica e decodifica a partir da realidade de cada indivíduo envolvido no processo. Ressalta-se ainda que compreender o processo da comunicação resulta fundamentalmente na compreensão de todo processo do fenômeno social, porque é nele que se mostram comuns as individualidades, histórias, sentimentos, valores, modos de ver o mundo e circunstâncias das pessoas que fazem a sociedade. E essas pessoas cada vez que se comunicam, fazem uma comum união de toda essa informação. (ADLER; RODMAN, 2003, p. 2).

Ainda definindo comunicação, Adler e Rodman (2003, p. 2), destacam que comunicação refere-se ao processo de seres humanos responderem ao comportamento simbólico de outras pessoas. Desse modo, existem vários tipos de comunicação, como comunicação intrapessoal, diática ou interpessoal, em pequenos grupos, pública e de massa. Quanto a função, os autores destacam que a comunicação pode se dar por necessidades físicas, de identidade, sociais e práticas. Complementando esse pensamento, Aldler e Towne (2002, p. 3), argumentam que “a comunicação é tão importante que sua presença ou ausência

afeta a saúde física” e alerta ainda que a “comunicação faz mais do que nos permitir sobreviver, é a maneira pela qual aprendemos quem somos”, pois o nosso senso de identidade vem do modo como interagimos com outras pessoas, ou seja, decidimos quem somos, baseados na maneira como os outros reagem a nós. Além disso, a comunicação nos propicia uma ligação vital com outras pessoas, criando nossas redes de relacionamentos, assim, podemos destacar inúmeras necessidades sociais que podem ser satisfeitas através da comunicação, por exemplo, prazer/diversão, afeição, inclusão, fuga, relaxamento e controle. Além disso, a comunicação pode ser persuasiva, ou seja, capaz de convencer o receptor a fazer o que se deseja, ou ainda induzi-lo a um comportamento ou decisão. (ADLER; TOWNE, 2002, p. 3).

Considerando a importância da comunicação, destacamos que o bom comunicador deve atentar-se a essas tipologias e desenvolver competências que se adequem a cada situação.

Nesse sentido, Aldler e Towne, (2002, p.12-14), expõem que “a comunicação eficiente implica atingir metas determinadas, de maneira que, em termos ideais, mantenha ou enriqueça o relacionamento no qual a comunicação ocorra”. Os autores ressaltam ainda, que embora não haja uma maneira “ideal” para se comunicar, a comunicação eficiente presume algumas competências, como competências situacional, ou seja, identificar o contexto e agir de acordo com a situação; competência relacional, que denota interagir com cada pessoa respeitando suas características e cultura.

Ainda os autores relatam que um comunicador eficiente deve ser capaz de escolher as suas ações entre um amplo espectro de comportamentos e aplicá-las corretamente, considerando o contexto e agindo empaticamente, ou seja, imaginando como uma questão pode parecer do ponto de vista do outro e construir uma variedade de estruturas diferentes para a visualização de uma questão, além, de ter certo autocontrole, o que presume prestar atenção a seu comportamento e usar essas observações para moldar a sua própria maneira de se comportar, demonstrando-se comprometido com a outra pessoa e com a mensagem que está sendo expressa (ADLER; TOWNE, 2002, p. 12-14).

Nesse sentido, o conhecimento sobre semiótica pode ter grandes contribuições para o desenvolvimento das competências em comunicação, pois a semiótica enquanto ciência dos signos, ocupa-se de investigar e esclarecer os signos e suas relações na formação dos sentidos e significados.

Moura (2006, p. 4) descreve a semiótica como uma filosofia dos signos, ou seja, a essência genuína do signo, o seu modo de ser e a sua estrutura básica. Para esta ciência todo o pensamento se dá em signos. Sendo assim, os gestos, as ideias, as cognições e até o próprio homem são considerados entidades semióticas. Nesse contexto, signo é entendido como alguma coisa que representa algo para alguém.

Santaella (2005, p. 44), destaca que o signo é uma estrutura complexa de três elementos íntima e inseparavelmente conectados que perpassa todo pensamento. São eles: o *fundamento*, propriedade do signo que o habilita a funcionar como tal; *Objeto* é algo que está fora do signo, mas possibilita a sua interpretação, através da mediação; *Interpretante*, que é o signo adicional, resultado do efeito que o signo produz em uma mente interpretativa. Porém, o signo não se restringe aos elementos acima, há ainda, o objeto do signo que pode ser *imediate*, interno ao signo, ou seja, é a maneira como um signo em particular indica ou representa o objeto que está fora dele; *Dinâmico*, que determina o signo e ao que se aplica, ou seja, todo o contexto dinâmico que circunda o signo. E o interpretante pode ser *imediate* ou *final*. O *interpretante imediate* é o efeito que o signo produz na mente de seus intérpretes. Esse, por sua vez divide-se em: *interpretante emocional*, quando o efeito se realiza como qualidade de sentimento; o *interpretante energético* que se dá quando o efeito causado pelo signo é de ordem de um esforço físico ou psicológico; *Interpretante lógico* funciona como uma regra de interpretação.

O *interpretante final* é o efeito que o signo produzirá na mente. A autora ressalta ainda que a mente humana como interprete particular dos signos é capaz apenas de produzir interpretantes imediatos singulares, falíveis e provisórios, pois ainda não há condição de se dizer que um interpretante tenha esgotado todas as possibilidades interpretativas de um signo, constituindo no seu interpretante final.

O fundamento, primeiro elemento do signo, pode ser baseado em uma qualidade existente ou uma lei. Essa divisão do fundamento, ou seja, sua relação com ele mesmo, comanda a primeira grande divisão dos signos, a saber: *quali-signo* (qualidade); *sin-signo* (existente concreto) *legi-signo*(leis da natureza em geral). Outra classificação dos signos se dá na relação do signo com seu objeto, assim temos: o *ícone*, que é a relação de um *quali-signo* com o objeto, representa o objeto meramente em função das qualidade que possui; o *índice*, fruto da relação *sin-signo* com o objeto; *símbolo* que se dá da relação *legi-signo* objeto. Uma terceira classificação diz respeito aos interpretantes e suas relações com o objeto, formando o interpretante *remático*, *dicente* e o *argumento*. Considerando as combinações entre esses nove

tipos de signos, Pierce chegou a dez classes de signos e das combinatórias entre as dez tríades, resultaram 66 classes de signos. Entretanto, vale ressaltar que as classificações acima, fazem parte do primeiro ramo da semiótica, a gramática especulativa, que se incumbe justamente de apresentar uma análise dos componentes do signo e suas classificações.

Nesse sentido, o signo se constitui como “[...] algo que, substitui ou representa as coisas, isto é a realidade” Blinkstein (1995, p. 20), o que nos leva a perceber a estreita relação entre signo, informação e comunicação, conforme destaca Azevedo Neto, 2002, p. 11:

[...] a relação entre signo e informação pode estar dentro do conceito de signo, já que os dois prescindem de interpretação e por isso da significação, para sua própria existência, enquanto entidades dinâmicas e auto reprodutoras. Nem todo signo, porém, é informação, porque para ser signo não é necessário que o seu significado seja interpretado [...]. Mas a informação, em que seu processo de interlocução passa pela experiência-próxima, somente admite a significação para a interpretação, e sem isso não há como existir, a informação é, portanto, um signo que tem imbuído em si sua significação no próprio processo de interlocução.

Discorrendo sobre a aplicação dos conceitos de semiótica na Ciência da Informação, Moura, (2006, p. 3), destaca que a tentativa de estabelecer interfaces entre informação e semiótica efetiva-se como um desafio inelutável. Nessa perspectiva, um grande desafio reside no estabelecimento de uma “virada semiótica” na orientação dos estudos referentes aos processos informacionais.

Werner (1996, p. 16) destaca que a semiótica pode esclarecer muitas questões significativas dentro dos domínios da Ciência da Informação dizendo que: “A specific unifying principle for the document and the computer is then the presence of writing. Revealing such a unifying principle indicates that semiotics can clarify significant issues within the established domains of information science”.

Ainda ressaltando a importância de estudos semióticos na Ciências da informação, BRIER (1996, p. 296) argumenta que the semantic fields of signification that are the true pragmatic tools of knowledge organization and document retrieval”

Nesse cenário, a informação se torna um dos objetos de estudos da teoria semiótica, que procura compreender como as representações são produzidas pela mente dos homens e como isso os auxilia na sua relação expressiva com o mundo. Como todo signo, tem caráter ágil e provisório, sua articulação considera os dados fornecidos pela realidade e obedece às determinações da capacidade cognitiva do sujeito, dada pela sua experiência colateral e a capacidade potencializada nos processos de formação, assim, a informação é um signo que se atualiza na interface com o sujeito. (MOURA, 2006, p. 4)

Nesse sentido, Pinto (1996, p.91-92), destaca que:

A primeira informação é a que nos vem no signo – sempre incompleta, sempre mais ou menos intensa ou extensa, isto é sempre mais ou menos vaga, e, o que é mais importante, sempre em movimento, em um constante tornar-se. Isso equivale a dizer que o que quer que chamemos de qualidade da informação deverá levar em conta, sempre a sua vagueza e sua dinamicidade.

Na perspectiva da semiótica, a informação presume um processo de aquisição de conhecimento e o conhecimento, por sua vez, tem uma dimensão informacional e outra verbal. A dimensão verbal vincula-se a uma perspectiva simbólica e a informacional requer experiências mais amplas e vão além daquelas que se depreendem da compreensão dos símbolos (JOHANSEN, 1993 apud MOURA, 2006 p. 2).

De acordo com Pierce apud Santaella (2005, p. 42), a compreensão dos signos se concretiza com base em três categorias de experiências: **primeiridade**, ou seja, experiência não reflexiva da mente; **secundidade** onde observa-se o objeto como um outro, percebendo sua sensação e qualidade, conectando-se experiências do passado para entender o presente, gerando grande aproximação com o objeto; E a **terceiridade** que se dá quando finalmente se forma a significação ou sentido. Nesse processo de abstração, a mediação entre o sujeito e o objeto se dá por meio do signo interpretante ou sentido. Por buscar compreender a natureza do signo, da significação e da comunicação, a semiótica estabelece um importante diálogo com as ciências cognitivas, trazendo-lhes relevantes contribuições. Assim, a semiótica pode ser considerada uma ciência cognitiva e as ciências cognitivas variantes da semiótica, pois a construção do conhecimento resulta do processo de interpenetração do sentimento, da volição, cognição, interpretação, e compreensão por meio dos modelos mentais (GOMES, 2000, p. 63).

O termo semiótica origina-se da raiz grega *semeion* que significa signo. É considerada a ciência dos signos e dos processos significativos na natureza e na cultura, por estudar todos os tipos de ações sýgnicas, quer apresentem referências humanas, animais ou artificiais. Atualmente as mediações digitais tornaram-se fundamentais nos processos de modernização dos contextos semióticos, pois auxiliam os pesquisadores e os diversos profissionais na compreensão dos processos de significação realizados pelos seres humanos em interação com os dispositivos tecnológicos.

Moura, (2006, p. 14), destaca que a semiótica tem ganhado notoriedade por apresentar-se como uma disciplina filosófica que pretende explicar e interpretar o conhecimento. Para tanto, analisa os fatos sob uma perspectiva simultaneamente fenomenológica e ontológica. Assim, um estreitamento nas relações entre semiótica e Ciência

da Informação tornou-se, nos últimos tempos, perceptível e desejável. Pois a Ciência da informação enquanto campo de conhecimento que estuda a informação ancorada ao tecido social, envolve uma dinâmica de significação, de produção e circulação de signos que pressupõe uma rede de atos e enunciações semióticas. Essa interação requer a consolidação de diálogos interdisciplinares nos quais a mediação, a formação e a interação informacional sejam evidenciadas tornando possível compreender, no âmbito da Ciência da Informação, o modo como sujeitos e informações se articulam semioticamente.

Analisando o termo mediação no âmbito da ciência da Informação, percebemos que ele representa um ato que envolve e determina todo o fazer do profissional da informação, pois está implícito desde a seleção, processamento, armazenamento e recuperação de informações que atendam às necessidades dos usuários. De acordo com Almeida Jr.(2008, p. 91), 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”.

O autor também defende a ideia de que a mediação pode ser implícita ou explícita. Sendo que a implícita ocorre nos espaços informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários, como é o caso dos serviços de seleção, armazenamento e processamento da informação. A mediação implícita ocorre nos espaços em que a presença do usuário, mesmo que não seja física, é inevitável e indispensável, como é o caso dos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. Salieta ainda, que a mediação explícita pode ocorrer em dois momentos: o explícito que compreende ações desenvolvidas de maneira consciente tendo como base os conhecimentos que dominamos e o exteriorizamos com razoável controle. E o implícito envolvendo ações que deixam transparecer conhecimento inconsciente.

Embora o pensamento hegemônico da área de Ciência da Informação sustente a ideia de imparcialidade e a neutralidade do profissional da informação no exercício de sua função, o conceito de mediação da informação defende a existência de interferências constantes e indissociadas da atuação do profissional da informação, conforme destaca Almeida Jr, (2008, p. 93):

A imparcialidade e neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois o profissional da informação atua como matéria prima que, por si, não é neutra. A informação é carregada e está envolta em concepções e significados que extrapolam o aparente. A informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese está desnuda de interesses, sejam eles econômicos, políticos, culturais, etc.

Assim, o autor destaca que a interferência não pode ser negada, mas sim explicitada, afirmada, tornada consciente para que criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar/minimizar possíveis problemas que dela decorram. Nesse sentido, ao tomar consciência da interferência da sua atuação, o profissional da informação pode, não eliminá-la, mas diminuir os seus riscos e suas consequências.

Corroborando com a mesma ideia e atribuindo uma visão semiótica à questão, Gomes, (2000, p. 65), destaca que a construção do conhecimento resulta do processo de interpenetração do sentimento, da volição, da cognição, interpretação e compreensão do meio conforme o modelo mental de cada sujeito, da mesma forma no trabalho do bibliotecário está implícita suas experiências e concepções, pois ao sumarizar, indexar, ordenar e disseminar os conhecimentos entra em cena a interpretação do bibliotecário que pode representar a exclusão de certos saberes e enfoques, porém com esse trabalho gera-se um espaço de interlocução no momento do acesso ao conhecimento com vários sujeitos e não somente com seus emissores originais. Considerando que o conhecimento não ocorre mecanicamente, mas que é elaborado a partir do estabelecimento de prioridades em termos do que se deve ou se deseja conhecer, o processamento da informação exige um sistema de comunicação não apenas entre o emissor e o receptor, mas entre os canais de transferência da informação que interagem como mediadores da ação comunicativa. Ao receber a informação, o receptor também não a absorverá mecanicamente, entrarão em cena suas competências, seu saber e experiências acumuladas, que dialogarão com as informações recebidas, mediando sua interpretação e compreensão.

Essa cadeia de interferência na construção do conhecimento, onde a interpretação é uma ação de composição e também de exclusão de conexões que ocorrem em função do momento e do espaço em que se encontra o sujeito que interpreta. Dessa forma, a interpretação requer uma distância e um espaço para a atribuição do sentido, que resulta das conexões entre as dimensões intra e interpessoais. Com isso, forma-se o conhecimento que pode ser representado e comunicado, gerando uma nova informação. Assim, o conhecimento é gerado nas ações interativas, mas é comunicado apenas por meio de ações de interlocução, onde se procura viabilizar o compartilhamento de conhecimentos com outros sujeitos. Nesse contexto, as tecnologias possibilitam maior fixação uma vez que excluem a necessidade do contato direto entre emissores e receptores e permitem a concretização da “contra palavra” ou comentário (GOMES, 2000, p. 65-66).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Face ao exposto, percebe-se que pensar a Ciência da Informação sob o ponto de vista semiótico, pode contribuir para o fortalecimento/surgimento de conceitos e teorias que contribuam para o aprimoramento do arsenal de ações desenvolvidas pelos profissionais da informação no seu fazer mediador entre usuário e informação. Assim, a semiótica pode representar uma nova forma de se ver velhos conceitos e teorias da Ciência da Informação.

À luz da semiótica, a Ciência da Informação, poderia entender melhor os processos de significação empreendidos pelos sujeitos cognoscentes juntos aos sistemas informacionais concretos. Tal entendimento poderá impulsionar e consolidar um diálogo mais efetivo entre estas áreas do conhecimento em torno do fenômeno informacional, que presume a mediação e a apropriação da informação, isso permitiria, aos profissionais de ambas as áreas, conhecer e atuar além das relações informacionais na sociedade contemporânea.

Pelo que se pode observar na literatura da área de Ciência de Informação, os estudos que abrangem a semiótica, concentram-se na área de tratamento e organização da informação e do conhecimento, pouco se fala em semiótica da comunicação ou disseminação desse conhecimento, razão pela qual, devem suscitar novos estudos e reflexões sobre o tema e, assim, levar a uma melhor compreensão dos processos de comunicação, interpretação da informação, geração e apropriação do conhecimento.

---

### **Communication and referral service: semiotic aspects and technological**

**Abstract:** This paper aims to identify, in the literature, possible applications and semiotics contributions to the development of online reference services. In this study, which has a theoretical feature, it is possible to observe that in the area of Information Science, studies covering semiotics are limited to the processes of treatment and organization of information and knowledge, and just a few studies are about the semiotics applied to the process of communication and dissemination of that knowledge and there is even less research applied to the interaction between librarian and user in the virtual environment, such as online reference service.

**Keywords:** Reference Service. Semiotics. Information Science.

## REFERÊNCIAS

- ADLER, R. B.; RODMAN, G. **Comunicação humana**. 7. ed. São Paulo: LTC, 2003.
- ADLER, R., TOWNE, N. **Comunicação interpessoal**. 9. ed. São Paulo: LTC, 2002.

ALMEIDAJR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1 p 89-102, jan./dez. 2009.

ARELLANO, M. A. Serviço de referência virtual. **Ciência da Informação, Brasília**, v. 30, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2001.

AZEVEDO NETO, C. X. Signo, sinal e informação: as relações de construção e transferência de significados . **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12 n. 1, p. 1-13, 2002.

BLISTEIN, I. **Kaspar houser ou fabricação da realidade**. São Paulo: Cultrix, 1995.

BRIER, Soren. Cybersemiotics: a new interdisciplinary development applied to the problems of knowledge organization and document retrieval in information science. **Journal of documentation**, v. 55, n. 3, p. 296 – 344, 1996.

BURIN, C.; HOFFMANN, S. G. **Novas tecnologias nos serviços de referências em unidades de informação**. Disponível em:< [www.crb7.org.br](http://www.crb7.org.br)>. Acesso em: 22 fev. 2010.

GOMES, H. F. O ambiente informacional e suas tecnologias nas construção dos sentidos e significados. Brasília. **Revista Ciência da Informação**, v. 29, n.1, p. 61-70, jan./abr. 2000.

GROGAN, D. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 1995.

GUILHEM, C. B. **Tendências de produtos e serviços na WEB no contexto das bibliotecas universitária**. 2010. 166 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, 2010.

FRANÇA, V. V. **Teorias da comunicação, conceitos, escolas, tendências: o objeto da comunicação/a comunicação como objeto**. Petrópolis: Vozes, 2001.

LARA, M. L. G. É possível falar em semiótica documentária? **Encontros Bibli: Revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, 2º n. especial, p. 18-29, 2º sem. 2006.

LÉVY, P. **O que é virtual?**. 8 reimp. São Paulo: Editora 34. 2007.

MACEDO, N. D. Princípios e reflexões sobre o serviço de referencia e informação contínua. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e documentação**. São Paulo, v. 23, n. 1/ 4, p. 9 -37, jan./dez. 1990.

MARTELLART, M. **História das teorias da comunicação**. 6. ed. São Paulo: Loyola, 2003.

MARCONDES, C. H. Representação e economia da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 61-70.

NEPOMUCENO, C. **Macrocrise da informação digital: muito além das explosões digitais**. Niteroi – RJ: Universidade Fluminense, 2011. (Doutorado em Ciência da Informação). Disponível em:< [http://www.pontonet.com.br/tese\\_dout\\_nepo/Tese\\_dout\\_nepo.pdf](http://www.pontonet.com.br/tese_dout_nepo/Tese_dout_nepo.pdf)>. Acesso em: 10 abr. 2013.

NOTH, W. **A semiótica no século XXI**. 3. ed. São Paulo: Annablume, 1996.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**: projetos de pesquisa, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses. São Paulo: Pioneira, 2000.

PINTO, J. Semiótica e informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1 p. 87-92, jan./jun. 1996.

SANTAELLA, L. **Matrizes da linguagem e pensamento sonora, visual e verbal**: aplicações na hipermídia. 3. ed. São Paulo: Iluminuras, 2005.

SILVA, A. K.A. O serviço de referência online nas bibliotecas virtuais da região nordeste. **Enc. BIBLI: R. eletrônica de Bibl. Ci. Inform.**, Florianópolis, n. 20, ago. 2005.

SILVEIRA, L.F. **Curso de semiótica geral**. São Paulo: Quarter latin, 2007.

MOURA, M. A. Ciência da informação e semiótica: conexões e saberes. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, 2º número esp., 2º sem. 2006, disponível em: Acesso em: 22 jun. 2011.

WERNER, Julian. Semiotics, information science, documents and computers. **Journal of Document**, v. 46, n. 1, p 16-32, 1996

---

Lucilene Aparecida Francisco  
Bibliotecária – Especialista em Administração Pública e Gestão Empresarial  
FECEA – Faculdade Estadual de Ciências Econômicas de Apucarana



Artigo recebido em 17/18/2011 e aceito para publicação em 20/06/2013.