



# Códice

020.9866



ASOCIACIÓN ECUATORIANA  
DE BIBLIOTECARIOS A.E.B



# GRUPO DIFUSION CIENTIFICA

"Líderes en soluciones integrales de información académica, científica y cultural"

Desarrollamos y comercializamos productos y soluciones integrales de información académica, científica y cultural

Bases de datos y Recursos Electrónicos

Libro impreso de 750 editoriales en inglés y español

Proyectos integrales físicos y tecnológicos



Educación

**BiblioTechnia**

LIBROS ELECTRÓNICOS EN ESPAÑOL

FCE (Fondo de Cultura Económica)

PEARSON

ALFAOMEGA

ELSEVIER

MANUAL MODERNO

y otros 60 editores



Tecnología

**Springer**

**Ebook Library**  
a ProQuest business

**CENGAGE Learning**



Innovación

**Biblio Médica**

**URKUND**

**Taylor & Francis**  
Taylor & Francis Group

**ASCE** AMERICAN SOCIETY OF CIVIL ENGINEERS

## México

Av. Emiliano Zapata 285, Col. Santa Cruz Atoyac,  
Del. Benito Juárez, C.P. 03310, México D.F.  
(52) 55 5080 2800  
contacto@difusion.com.mx

[www.difusion.com.mx](http://www.difusion.com.mx)

## Ecuador

Calle Antonio de Ulloa N33-110 y Rumipamba  
Sector Rumipamba, Quito- Ecuador  
+ (593) 2 433 016 / 2 464 315 / 2 430 993  
ecuador@difusion.com.mx

Educación  
en Línea

Formación de  
Capital Humano

Oferta  
Académica

# UNIC

UNIVERSIDAD PARA LA  
INNOVACIÓN Y LA CULTURA

## Licenciatura en

# Biblioteconomía y Archivonomía

en línea

en convenio con la  
Universidad Politécnica  
Estatad del Carchi

Inicio de Inscripciones  
Noviembre 2015

CAMPUS CIUDAD DE MÉXICO

Av. Emiliano Zapata N° 285,  
Col. Santa Cruz Atoyac,  
Del. Benito Juárez,  
México D.F., C.P. 03310  
Tel.: 00(52) 5090 2800

CAMPUS HERMOSILLO

Juan José Aguirre # 8  
Entre Reforma y Guadalupe Victoria,  
Colonia Balderrama  
C.P. 83180,  
Hermosillo, Sonora

REPRESENTACIÓN ECUADOR

Calle Antonio de Ulloa N33-110  
y Rumipamba, Sector Rumipamba  
Telf: +(593) 2 2 464 315;  
2 433 016 y 2 430 993  
Quito- Ecuador

[www.unic.mx](http://www.unic.mx)



# SUMARIO

## EDITORIAL

### TEMAS

#### LA BIBLIOTECOLOGÍA COMO CIENCIA Y DISCIPLINA

- La biblioteca moderna: ilustrada, individualista y liberal. Sus orígenes y la necesidad de cambio hacia una biblioteca comunitaria comprometida.  
[Javier Saravia Tapia](#)
- Mediación de la información: desde el desarrollo de las colecciones hasta el servicio de referencia.  
[João Arlindo dos Santos Neto](#)
- Bibliotecarios como docentes en una universidad.  
¿Un escenario poco explorado o poco documentado?  
[Jesús Cortés Vera](#)

#### TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

- Computación en nube: Nuevos usos de la tecnología para bibliotecas.  
[Mercedes Caridad Sebastián, Sara Martínez Cardama](#)

#### LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO

- El acceso al conocimiento entre los derechos y las mercancías.  
[Eduardo Puente Hernández](#)
- Socialización del conocimiento académico en instituciones de educación superior.  
[Carolina Santelices Werchez](#)

#### BIBLIOTECAS HISTÓRICAS

- Acercamiento bibliométrico a la primera biblioteca pública de México. La Biblioteca Palafoxiana en Puebla.  
[José Roque Quintero](#)

#### DEBATE

- Bibliotecas y archivos del Ecuador: Prospectiva en el ámbito constitucional y el proyecto de ley orgánica de las culturas.  
[Michurín Vélez](#)

La Revista Códice es una publicación semestral. Todos los derechos quedan reservados.

La reproducción de los contenidos está protegida por la Ley de Derechos de Autor. Las opiniones y contenidos son responsabilidad exclusiva de sus autores. Códice no se hace responsable de la información y legitimidad de los anuncios publicados en esta revista, ya que son responsabilidad de cada anunciante.

Certificado de Licitud y Contenido en trámite. Registro de ISSN en trámite. Impresa por Digital Print.

Año 1, No. 1. Enero - Junio 2015.

Distribución directa de 500 ejemplares. Quito, Ecuador.

# MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN. DESDE EL DESARROLLO DE LAS COLECCIONES HASTA EL SERVICIO DE REFERENCIA

Traducción del portugués:  
Javier Saravia Tapia

Por João Arlindo dos Santos Neto

Doctorando en Ciencias de la Información por la Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp), Campus de Marília, São Paulo, Brasil.  
Profesor del Departamento de Ciencias de la Información de la Universidade Estadual de Londrina (UEL), Londrina, Paraná, Brasil.  
Correo electrónico: santosneto@uel.br

## Resumen

Este artículo presenta los conceptos y definiciones de los términos "mediación", "mediación de la información", "mediación implícita", "mediación explícita" e "interferencia"; a partir de un marco teórico. Presenta el proceso de mediación de información en los hechos y las prácticas informacionales, desde el desarrollo de colecciones hasta el servicio de referencia. Realiza una revisión bibliográfica sobre los términos en diferentes fuentes de información. Presentando como resultados las posibilidades de mediación de la información en diferentes instancias dentro de la biblioteca, elucidando la necesidad de la intervención del profesional de la información en todo el quehacer del bibliotecario. Se concluye que el servicio de referencia no es el punto de "partida" de la mediación, sino que debe ser visto como un punto de "llegada".

## Palabras clave

**Mediación de la información**  
**Desarrollo de las colecciones**  
**Servicio de referencia**  
**Interferencia**  
**Hacer profesional**

## Introducción

El bibliotecario profesional desarrolla diferentes tareas en su vida cotidiana: realiza la compra de materiales de la biblioteca, selecciona el material que va a componer la colección, indexa los registros de las bases de datos, cataloga, clasifica, hace los trabajos manuales de restauración, hace investigación bibliográfica, presta servicio al público, hace la entrevista de referencia con el usuario, promueve la acción cultural, ayuda en la localización de los "ítems" de la colección, etc.

En cada una de las acciones descritas, la mediación está presente, es decir, en todas las actividades del bibliotecario. Se da en el servicio de referencia, en el escritorio de circulación, en las actividades culturales, en la narración de cuentos e, incluso, en el procesamiento técnico, es decir, la clasificación y catalogación, el desarrollo de la colección, la conservación/restauración, así como también en las actividades de la biblioteca digital con los soportes informacionales en otros formatos (electrónico, digital).

En la Ciencia de la Información (CI), inicialmente en la Bibliotecología, las discusiones sobre la mediación comenzaron desde el momento en que se percibió que el área reclamaba un nuevo paradigma. Como uno de los enfoques contemporáneos, la mediación propone nuevos tipos de instituciones y servicios que dejen de pensar solo en el tratamiento técnico del acervo y en los sistemas de recuperación de la información, y que también vuelvan

su atención a los usuarios; verdadera motivación del quehacer cotidiano del bibliotecario.

Cuando se les preguntó a los bibliotecarios cuál era su objetivo diario, afirmaron que eran los usuarios (Santos Neto, 2014). Sin embargo, ¿será que al llevar a cabo todas estas acciones, los bibliotecarios están conscientes de que están interfiriendo en el comportamiento y las decisiones de sus usuarios? Esta es una de las cuestiones que llevaron a reflexionar sobre la mediación de la información y la interferencia del bibliotecario.

Otro asunto que motivó la presente discusión fue el hecho de que los bibliotecarios valorizaran y reconocieran con mayor énfasis las actividades de mediación explícita, olvidando la importancia y la ocurrencia también de la mediación implícita en el ambiente de trabajo. El objetivo de este texto es profundizar un poco más algunas cuestiones relacionadas con el tema de la mediación y del mediador, en el caso del bibliotecario. Teniendo en cuenta el hecho de que el término "mediación" ha sido utilizado en gran escala en las investigaciones y publicaciones del área en Brasil, sin embargo, en la mayoría de ellas, con poca profundidad.

Algunos usos del término mediación están muy alejados de una reflexión sobre su verdadero sentido, es decir, el término se utiliza sin conocimiento (Davallon, 2007). El uso del término mediación pasó a ser cotidiano en el habla de la gente, incluso cuando no entienden su verdadero significado.

La investigación se encuentra en la intersección de los campos de las Tecnologías de la Información (TIC) y

la Biblioteconomía, pues, al abordar la mediación de la información, se destaca los aspectos sociales e intersubjetivos, tanto por parte de los bibliotecarios como, posteriormente, por parte de los usuarios.

La intersubjetividad aparece en la mediación debido a su relación con la interferencia y a la imposible neutralidad del bibliotecario en cada acción y en cada decisión, pues los bibliotecarios, además de lidiar con instrumentos técnicos y estandarizados, también lidian con su propio conocimiento, con sus experiencias, con su forma de percibir el mundo y los objetos a su alrededor, etc. De este modo, el servicio de los bibliotecarios, concretizado por la mediación, tiene como objetivo una apropiación de la información por parte de los usuarios y una transformación de sus realidades actuales.

Al igual que otras publicaciones sobre este tema, el artículo pretende contribuir a la reflexión y la aclaración de algunas preguntas sobre la mediación, es decir, cuestionamientos que pretenden discutir la mediación desde el desarrollo de colecciones hasta el servicio de referencia.

Las lagunas observadas en las investigaciones de las Ciencias de la Información (CI) en Brasil, en general, se refieren a la poca profundización y no contextualización del concepto de mediación de información en el campo epistemológico de las ciencias sociales, vinculadas a la pequeña inversión en relación a las posibilidades de una teoría de la mediación de la información propia para las CI (Santos Neto, 2014).

La discusión se inserta en los temas y asuntos que constituyen las preocupaciones —y actualmente necesidades— presentes en el área de la Bibliotecología y de las Ciencias de la Información. En un momento de crisis de las profesiones, de reorganización y reestructuración de las áreas del conocimiento humano, el avance de las tecnologías de información y comunicación, en una sociedad cada vez más inmediatista, se hace imprescindible

la búsqueda de informaciones acerca de la mediación de la información en el ámbito de trabajo bibliotecario. Además de esto, algunos problemas llevaron a la realización de este artículo, como el hecho de que todavía la mediación es poco recordada en el quehacer del bibliotecario. Se supone que debido a la falta de conocimiento de la propia mediación, y con eso, la falta de posicionamiento respecto a la interferencia de este profesional en el proceso decisorio.

Así se evidencian necesidades de interferencia y de mediación, con miras a contribuir a la comprensión del concepto de mediación explícita e implícita de la información. Solo así el trabajo del bibliotecario podrá ser conocido, discutido, bien valorado, con miras a entender la mediación intencional, en sus diversos aspectos, desprovista de una posible neutralidad, produciendo un verdadero hacer profesional y social sobre la base de una práctica de transformadora colaborativa. Se alerta que el trabajo de los bibliotecarios no puede ser visto como mecánico y desprovisto de interferencias e intencionalidades (Santos Neto, 2014).

"Se percibe que deben ser más explorados e intensificados los estudios de mediación, porque son de mucha necesidad en los ambientes informacionales" Costa & Almeida Júnior (2012: 65).

En este artículo son discutidos los términos mediación, mediación de la información, interferencia, mediación explícita y mediación implícita.

## Metodología

El artículo fue desarrollado a partir de una revisión de la literatura; un estudio sistemático desarrollado con material publicado en libros, revistas, actas de eventos y otras fuentes de información. Según Gil (2008), la investigación bibliográfica es: "[...] desarrollada con base en material ya preparado, que consiste principalmente de libros y artículos científicos

" (p. 44). En la revisión se discutía los temas, mediación, mediación de la información, mediación implícita, mediación explícita, la interferencia y la actuación del bibliotecario. El propósito del artículo fue señalar y discutir las acciones de mediación de la información que se inician en el desarrollo de colecciones y se concretizan en el servicio de referencia.

## Mediación

El término mediación posee una gama de significados y definiciones, por lo que se presentan en este texto algunas de ellas, que servirán de apoyo para el entendimiento de la mediación de la información.

El área de conocimiento en la que este término es más discutido y difundido es la Comunicación. Sin embargo, Signates (1998) afirma que el número de citas de los términos "mediación" y "mediador", y el uso del verbo "mediar", ya sería suficiente para justificar la importancia de estos conceptos en esa área.

El mismo autor describe la evolución de la concepción del concepto de mediación, afirmando que el término:

[...] proviene principalmente de dos corrientes filosóficas: la idealista, de origen cristiano, y la tradición hegeliana junto con la tradición marxista. Tales corrientes son obviamente diferentes, la primera ligándose sobre todo a la herencia teológica (la mediación de Cristo entre Dios y el mundo, la mediación de los santos entre los pecadores y Dios) y a continuación convirtiéndose corriente en el existencialismo, y la segunda, una preocupación especial para explicar los vínculos dialécticos entre categorías separadas. Ambas orientaciones, sin embargo, a veces se tocan, como parece ser el caso del casi insuperable problema del dualismo, que el concepto implica (Signates, 1998: 38).

Por otra parte se presenta en una misma línea de razonamiento, la etimología del término mediación a partir de:



Del latín *mediatio*, "la mediación, intervención", del verbo *mediar*, "estar entre". Mediación en el sentido de "reducir a la mitad" se utilizó en el siglo XIII y abandonó rápidamente. A partir del siglo XIV, la mediación es "el mediador entre Dios y los hombres". En el siglo XIX, se utilizó el término diplomacia para conciliar las partes, las personas, implica la mediación en casos de conflicto o desacuerdo, la intervención de una tercera persona. Términos relacionados: buenos oficios, conciliación, a través. Lea: mediador. (Corroy; Gonnet, 2008: 204, citado por Malheiro; Ribeiro, 2011: 144, nuestra traducción).

La definición de la mediación hace explícito el carácter de intervención que tiene: un interponerse para resolver conflictos, establecer la conciliación, etc. Lo que se coloca entre las partes o elementos es el mediador, denominado como "tercero" (Davallon, 2007).

La comprensión de la mediación como conciliación hace que las nociones de pasividad y neutralidad sean tocadas; sin embargo, no es lo que se quiere en el presente texto. De esta forma se buscó más definiciones para basar la comprensión del pensamiento aquí expuesto.

Según Davallon (2007), la mediación, además de realizar una interacción entre determinados elementos, sujetos u objetos, implica un cambio, una alteración, una transformación de la situación actual.

Araújo (2012) sugiere que la idea de la mediación consiste en una "intervención intencional" para establecer la relación entre sujetos, instituciones y situaciones.

La mediación se presenta en diferentes y variadas formas, con denotaciones y sentidos diversos que promueven numerosos diálogos y discusiones acerca de ellos. Ella, además de establecer relaciones de reconciliación y de resolución de conflictos, también actúa como un elemento fundamental para la comunicación, posibilitando que las personas creen lazos de socialización y convivencia. La mediación requiere diálogo e intersubjetividad, supone que una determinada situación pase por una modificación y transformación (Santos Neto, 2014).

## Mediación de la información

Considerar al Brasil como "periférico", en relación con las "metrópolis" (Francia, Estados Unidos), en cuanto al campo teórico de la mediación, está siendo una actitud dejada atrás por los investigadores del área. Tanto los encuentros, así como la producción académica publicada en revistas y libros, se han destacado como punto de partida del pensamiento crítico y reflexivo sobre la mediación de la información en el país (Santos Neto, 2014). El precursor en la discusión sobre la mediación de la información en Brasil fue Almeida Júnior<sup>1</sup>, según el investigador.

Los proyectos originaron conceptos básicos, aunque embrionarios, en el ámbito de la mediación de la información. Sin embargo, causaron, como era de esperar, inquietudes y cuestionamientos no sólo en el corazón del tema en sí, sino también en las fronteras —cada vez menos definidas— con áreas próximas (Almeida Júnior, 2009: 89).

El concepto propuesto, además de relacionarse con la diseminación y la apropiación de la información, también serviría para designar a todo el quehacer del profesional de la información, incluyendo, en este caso, todos los servicios que están dirigidos a los usuarios, incluso si estos no estuviesen presentes en el momento de la mediación (Santos Neto, 2014).

Se argumenta que la mediación es lo que determina y orienta todo el quehacer bibliotecario: la mediación necesita ser recordada y debatida, tanto en las escuelas de formación como en el campo de actuación de los profesionales.

El concepto de mediación de información para el área de CI y Bibliotecología surge en el año 2008:

Mediación de la información es toda interferencia —realizada por el profesional de la información— directa o indirecta; consciente o inconsciente; singular o plural; individual o colectiva; que propicia la

apropiación de información que satisfaga plena o parcialmente, una necesidad informacional. (Almeida Júnior, 2008: 46)

Según el autor, la mediación de la información no es pasiva, es un acto de interferencia, que acompaña todo el quehacer bibliotecario, aunque de manera indirecta e inconscientemente. No es neutral y no puede ser imparcial (Santos Neto, 2014).

El bibliotecario, al desempeñar acciones de mediación, debe asumir su papel de mediador pleno, y no sólo esperar a que el usuario lo busque, ejerciendo una idea aquí descartada: la de realizar la mediación de la información como un sinónimo de puente<sup>2</sup> (Santos Neto, 2011).

## Mediación implícita y explícita de la información

La mediación de la información está directamente vinculada a las acciones implícitas y explícitas que están orientadas al usuario, y que son fundamentales en todas las prácticas del bibliotecario. Ante este escenario, Almeida Júnior avanza en relación al concepto de mediación de la información y propone que todavía permite el siguiente desdoblamiento, en mediación implícita de la información y mediación explícita de la información.

La mediación implícita se produce en los espacios de los equipamientos informacionales en las que las acciones se desarrollan sin la presencia física e inmediata de los usuarios. [...] La mediación explícita, a su vez, se produce en los espacios en los que la presencia del usuario es inevitable, es una condición sine qua non para su existencia, aunque su presencia no sea física, por ejemplo, en el acceso a distancia en la que no es solicitada la interferencia concreta y presencial del profesional de la información. (Almeida Júnior, 2009: 93).

Se infiere, en definitiva, que la mediación implícita se produce en los espacios en

<sup>1</sup>Oswaldo Francisco de Almeida Júnior es profesor titular del programa de Posgrado en Ciencias de la Información de la Universidad Estatal Paulista "Júlio de Mesquita Filho" - Unesp / Marília / Sao Paulo / Brasil. Fue líder del grupo de investigación "Interfaces: Información y Conocimiento", acreditados en CNPq, donde comenzaron las discusiones sobre la mediación de la información.

<sup>2</sup>La idea de puente se refiere a algo estático, concreto, que tiene como papel llevar algo de un punto a otro sin interferir en este proceso (Almeida Júnior, 2009).

<sup>3</sup>Bastidores remite a la idea de "tras el escenario": tras las cortinas, en segundo plano, área que está vedada al público.

que los bibliotecarios trabajan, y no requieren la presencia del usuario para realizar sus actividades. Como ejemplos, los servicios realizados tras bastidores en bibliotecas<sup>3</sup>: desarrollo de colecciones, catalogación, clasificación, indexación, preparación física, restauración, conservación, así como actividades realizadas en la biblioteca digital, entre otros. Estas actividades no son vistas por los usuarios, por lo que el carácter de la mediación en estos momentos está implícito, ya que no está claro para los usuarios. Es aquel trabajo realizado por el profesional de la información en los momentos antes de que la información del ítem/documento se encuentre disponible en los estantes de consulta y préstamo. La mediación implícita de la información, una práctica tan presente en lo cotidiano del bibliotecario y, sin embargo, poco discutida. Otra preocupación es el tema del bibliotecario que no percibe la mediación en momentos distintos, esos momentos que requieren la intervención de ese profesional (Santos Neto, 2014).

A partir de este momento se discuten las acciones de mediación de la información desde el desarrollo de colecciones hasta el servicio de referencia, punto central de este artículo.

En el desarrollo de colecciones, el bibliotecario responsable de la compra escoge los materiales que formarán parte del acervo; teniendo en la mano el dinero disponible y la demanda muy bien estipulada, es él quien decide los materiales que compondrán la colección. También es él quien decide qué material recibido en donación será o no parte del acervo, visto el hecho de que al ser donaciones no justifica la necesidad de ser incorporados. También en el departamento de desarrollo de la colección, los bibliotecarios responsables realizan periódicamente acciones de descarte de materiales poco consultados y descarte de materiales desactualizados (Santos Neto, 2014).

Smit (2009) afirma que: "[...] la selección de la información que se integrará el sistema de información, no es por lo tanto neutral, sino que dirigida por objetivos institucionales" (p. 61). El profesional que acepta estas directivas y objetivos institucionales es el bibliotecario, en este caso, actuando lejos de ser neutral y/o imparcial (Santos Neto, 2014).

El procesamiento técnico (clasificación y catalogación) se ocupa del tratamiento, organización y representación de la información y el conocimiento. En él, el trabajo está dirigido a satisfacer las necesidades de información del usuario. Los profesionales que trabajan en el procesamiento técnico de documentos necesitan buscar su actualización no sólo para este segmento, sino que también deben ser conscientes de lo que hay de nuevo en los estudios de los usuarios y la mediación de la información. Sin eso, sin este conocimiento, el trabajo de este profesional se dará en un nivel extremadamente técnico y desvinculado de las transformaciones sociales, de las necesidades de su público (Almeida Júnior, 2004).

En el tratamiento descriptivo o catalogación, el bibliotecario, de acuerdo con las políticas y los manuales de servicio, hace la catalogación de los ítems y establece las entradas de los encabezamientos de materia (título, autor, etc.) para la consulta, como también describe el ítem a partir de sus características físicas y forma. Si un bibliotecario, al catalogar una obra, deja de indicar que está ilustrada, por ejemplo, puede provocar que un usuario que esté buscando obras ilustradas deje de prestarse aquella en que no se indica la ilustración. De este modo, una vez más, la interferencia aparece en el trabajo del bibliotecario (Santos Neto, 2014).

Ya los bibliotecarios que realizan el tratamiento temático o clasificación e indización definen los términos que mejor describen cada contenido. Son

ellos los que deciden, con el apoyo de tablas de clasificación y autores, los temas y la terminología específica de cada documento. Aunque este tipo de servicio es costoso y subjetivo, los bibliotecarios buscan la mejor manera de describir el ítem con miras a la recuperación de este por los usuarios. El bibliotecario interfiere en este proceso, ya que opta por elegir un término en particular y no otro para representar el contenido expresado en una obra en particular, incluso si esa elección se haga pensando en la comunidad a la que se sirve. Los bibliotecarios no escogen los términos al azar: esta elección se basa en los principios de la clasificación utilizada (Santos Neto, 2014).

La mediación en este caso:

[...] puede ser una mediación que sólo trasponga la información de un formato (texto del documento) a otro (resumen, palabras clave); o puede ser —debería ser— una mediación que refleje todo el hacer del mediador (profesional de la información) y deje implícita su interferencia (no su manipulación), objetivando la mejor manera de representar el contenido informacional del documento. Tonello, Lunardelli & Almeida Júnior (2012: 32, énfasis nuestro).

Aunque parece una mediación pasiva y técnica, la acción de atribuir palabras clave y/o descriptores de materia, este procedimiento debe llamar la atención del lector para que perciba y comprenda que incluso en esa actividad aparentemente desprovista de intencionalidad también existe la interferencia del bibliotecario. La elección de las palabras clave influirá directamente en el proceso de recuperación, acceso y futura apropiación de la información por el usuario (Santos Neto, 2014). Si un bibliotecario elige una determinada palabra clave y no otra para describir una obra, posiblemente él

<sup>2</sup>La idea de puente se refiere a algo estático, concreto, que tiene como papel llevar algo de un punto a otro sin interferir en este proceso (Almeida Júnior, 2009).

<sup>3</sup>Bastidores remite a la idea de "tras el escenario": tras las cortinas, en segundo plano, área que está vedada al público.

estará dificultando la localización de ella para el usuario.

El departamento de preservación, que realiza acciones de conservación y restauración de documentos, puede ser considerado también como un ambiente de la biblioteca donde se da la mediación implícita, pues preservar y restaurar son actos realizados sin la presencia del usuario. A menudo este trabajo tiene como objetivo una mejor apariencia física y visual para un buen manejo y uso de la información contenida en la obra. Además de esto, esta repartición es responsable del mantenimiento y la cura de las obras infectadas o dañadas. Intervención que contribuye —y mucho— para el uso y, posteriormente, una apropiación de la información (Santos Neto, 2014).

Los siguientes párrafos están dedicados a la discusión de las acciones de mediación explícitas de la información, aquellas en las que la presencia del usuario es inevitable.

La mediación explícita solo se produce si el usuario está presente, aunque esta presencia no sea física o presencial, es decir, son todas las actividades que el bibliotecario desarrolla con la presencia del usuario. Entre estas acciones se puede señalar: la atención al público, el servicio de referencia, la narración de historias, la hora del cuento, las exposiciones, e incluso el servicio en línea, los servicios 2.0; incluso si el usuario no está físicamente presente en el ambiente de la biblioteca, él está en contacto con el bibliotecario por una conexión a Internet.

Por lo tanto, el carácter de la mediación de la información no depende exclusivamente de las acciones tomadas por los bibliotecarios, sino también de la presencia inmediata/física o no de los usuarios (Santos Neto, 2011).

Es importante destacar que en la mediación hay interferencia del profesional de la información, lo que:

"[...] contradice el sentido común de los profesionales del área que defiende una imposible neutralidad imposible en el ámbito del quehacer de estos profesionales" (Almeida Júnior, 2007: 34). Esta interferencia es necesaria, ya sea en las acciones implícitas o explícitas, por mucho que se busque la neutralidad.

Esta idea de la interferencia, según Bortolin (2010) queda más clara al afirmar que: "[...] el lector actúa activamente en el momento de apropiarse de la información y que el profesional involucrado en la mediación de la información no es neutral, pues recibe la influencia del lector y lo influencia también". En el momento en que el usuario solicita una indicación de lectura, el bibliotecario tiende a sugerir algo que le agrada o le interesa; difícilmente indicará un libro que no le guste. Este es un ejemplo de la interferencia que se produce en una acción ordinaria de la biblioteca.

En la investigación o levantamiento bibliográfico es el bibliotecario quien decide cuáles serán las fuentes de información para la consulta y, en consecuencia, es él quien llega a los resultados de la búsqueda. La lista de referencia que será entregada al usuario viene de una serie de opciones e interferencias del profesional.

En el servicio de referencia, por ejemplo, si el usuario llega al mostrador y no es atendido por un profesional bibliotecario con la empatía y la voluntad de ayudar, esta será la imagen que el usuario tendrá de la biblioteca y de quienes trabajan en ella.

Otra posibilidad de interferencia se produce en la entrevista de referencia, cuando el bibliotecario y el usuario dialogan sobre un tema de investigación o necesidad informacional. El bibliotecario puede, tendenciosamente, llevar al usuario a buscar en ciertas obras y no en otras. Aquí es donde se debe tomar en consideración el equilibrio entre

la interferencia y la manipulación. El carácter de interferencia en la mediación es en sentido de colaboración, y no de manipulación.

El servicio de referencia es la "tarjeta de presentación" de las bibliotecas, y, por lo tanto, debería ser el ambiente más valorado y pensado:

Servicio de Referencia e Información, objetivo final de las actividades desarrolladas por las bibliotecas, espacio en el que se encarna la mediación de la información, la relación entre la necesidad y la información, es un trabajo con poco prestigio entre los profesionales del área. En cualquier tipo de unidad de información, sobre todo las que están en relación con empresas y que tratan con información especializada, el Servicio de Referencia e Información se prioriza" (Almeida Júnior, 2002: 142).

A menudo, éste no es un lugar dentro de la biblioteca o donde se encuentra un bibliotecario. En el servicio de referencia es común encontrar "cualquier" funcionario para atender a los usuarios, incluidos pasantes y otros profesionales no preparados.

Percibiendo la importancia que la mediación ejerce en el quehacer de los bibliotecarios, Almeida Júnior propone que el objeto de estudio de la Bibliotecología y las CI deje de ser la información y pase a ser la mediación de ella. El autor sostiene que:

Más que de la información, el bibliotecario debe preocuparse por la mediación de dicha información. Hoy en día, nuestra reflexión apunta a la mediación —mucho más que a la información— como el objeto principal de la Bibliotecología, y por lo tanto del quehacer del bibliotecario. Teniendo a la mediación como guía, como norte, como objeto, el



bibliotecario puede cambiar, puede transformar su acción social, no hacia lo ideal, sino a lo real” (Almeida Júnior, 2004b: 86).

Al tomar en cuenta la información "registrada" en sí como un objeto del área, se termina por excluir elementos que la propia área insiste en afirmar que son trabajados y ofrecidos por las bibliotecas, como las actividades culturales, la narración de cuentos, la mediación de lectura o teatro, etc. Estas acciones son susceptibles de ser registradas, procesadas, documentadas y puestas a disposición. Sin embargo, al hacer esto con ellas, excluye el potencial sensorial y emocional que los soportes de CD o DVD no permiten expresar con la misma intensidad, ya que se estará tratando con los soportes informacionales que almacenan la actividad, y no la actividad en sí. Se argumenta que al filmar la narración de una historia deja de ser una narración y se convierte en un soporte de información que contiene "registrada" la acción de mediación desarrollada. Por lo tanto, percibir la información registrada como el objeto de estudio del área parece ingenuo, contradictorio y reduccionista (Santos Neto, 2014). Con base en el conocimiento de que en las actividades de mediación explícita hay una mayor interacción entre el bibliotecario y el usuario, en la mediación implícita es imprescindible que también haya una mayor preocupación y atención del bibliotecario en acompañar los cambios tecnológicos para la mejora y la innovación en el proceso de comunicación con el usuario. El bibliotecario debe internalizar la idea de que interfiere en todo momento en el proceso de búsqueda y recuperación del usuario, razón mayor del quehacer bibliotecológico (Santos Neto, 2014).

Toda mediación es realizada pensando en una necesidad informacional, en el uso de la información y, posteriormente, en una apropiación de la información por el usuario. Sin este pensamiento y motivación psicológica el trabajo del bibliotecario sería vacío y ausente de objetivos (Santos Neto, 2014).

Además de mediar la información para facilitar el acceso a la información para el usuario, los bibliotecarios interfieren directa o indirectamente en los procesos y en las prácticas de informacionales y, en consecuencia, en toda futura apropiación de la información y la construcción de conocimiento de los usuarios. El modo como la información es mediada depende tanto del ambiente en que será mediada, como de la estructura y las herramientas necesarias para mediar en ella. Los bibliotecarios pueden utilizar herramientas de la web, internet, servicio de referencia en línea, o incluso, mediar en acciones tradicionales como la entrevista de referencia, narración de cuentos, etc. Los bibliotecarios median soportes informacionales; no solo información científica producida en el ámbito académico sino que median todo y cualquier tipo de información, ya sea textual, visual o sonora. La mediación está hecha tanto para aquellos que necesitan suplir una necesidad de información como también para los que todavía no se dan cuenta de esta laguna cognitiva. Como resultados de esta mediación se indican algunos de ellos: permite al lector descubrir el universo de información que existe y está a su disposición; mostrar que a través de la lectura es que se apropia de la información y se construye el conocimiento; y, solo entonces, se puede actuar y tomar decisiones (Santos Neto, 2014).

## Conclusiones

El proceso de mediación de la información es complejo, tiene variables, y no puede ser entendida como sinónimo de "puente", puesto que hay en este proceso más que una simple transferencia de información. Hay en ella una relación entre los elementos y sujetos implicados. Existe la posibilidad de transformación, de crecimiento, de aprendizaje. Se argumentó que la mediación es interferencia y posicionamiento; que ella no es neutral ni pasiva. Por mucho que se busque la neutralidad, es imposible de lograr. Por lo tanto, este pensamiento debería quedar claro para la clase bibliotecaria, y no es lo que percibimos en las charlas, conferencias y eventos (Santos Neto, 2014).

La mediación está presente en la construcción de significados, en la interpretación, en las relaciones sociales, en la comunicación y también en los procesos y las prácticas informacionales. La mediación de la información se lleva a cabo con o sin la presencia del usuario, y no sucede sólo en la atención al usuario, pero existe en la relación del bibliotecario con todas las actividades que son desarrolladas por él. La mediación de la información, además de ser un concepto, es una acción poderosa para representar fenómenos de información dentro de diferentes perspectivas y contextos, desde lo profesional, institucional, social, informacional, etc. (Santos Neto, 2014).

Se argumenta que las acciones de interferencia de los bibliotecarios no solo garantizan un trabajo ético, sino que también tratan de cumplir con su función social en los procesos de informacionales que fundan la sociedad bibliotecológica y siguen siendo procesados en los nuevos entornos y contextos.

La pregunta fundamental que no puede dejar de ser resuelta —si no inmediatamente— es la de saber si se puede imaginar una modalidad de mediación de la información que no sea intencional. Una vez más hacemos hincapié en que la mediación tiene en su naturaleza la interferencia, y no la manipulación.

## Bibliografia

- Almeida Júnior, O. F. (2009). Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, 2 (1), p. 89-103. Recuperado de <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>.
- \_\_\_\_\_. (2008). Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. En Valentim, M. L. P. (org.). *Gestão da informação e do conhecimento*. (pp. 41-54). São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica.
- \_\_\_\_\_. (2007). Leitura, mediação e apropriação da informação. En Santos, J. P. (org.). *A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação*. (pp. 33-45). Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional.
- \_\_\_\_\_. (2004a) Mediação da Informação: discutindo a atuação do bibliotecário. En Fadel, B. (org.). *A informação nas organizações sociais: desafios em face de multiplicidade de enfoques*. (cd-rom). Marília: Fundepe.
- \_\_\_\_\_. (2004b). Profissional bibliotecário: um pacto com o excluído. En Baptista, S. G.; Mueller, S. P. M. (org.). *Profissional da informação: o espaço de trabalho*. (pp. 70-86). Brasília: Thesaurus.
- \_\_\_\_\_. (2002). Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. En Valentim, M. L. P. (org.). *Formação do profissional da informação*. (pp. 133-148). São Paulo: Polis.
- Araújo, C. A. Á. (2012). Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. En Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (13), Rio de Janeiro. Anais eletrônicos... Recuperado de <http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19256.pdf>.
- Bortolin, S. (2010). Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista – Unesp. Marília, Brasil. Recuperado de [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin\\_s\\_do\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin_s_do_mar.pdf).
- Costa, M. F. O. e Almeida Júnior, O. F. (2012) Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. En Cavalcante, L. E.; Pinto, V. B.; Vidotti, S. A. B. G. (org.). *Ciência da Informação e contemporaneidade: tessituras e olhares*. (pp. 59-87). Fortaleza: UFC.
- Davallon, J. (2007). A mediação: a comunicação em processo?. *Prisma.com*, (4), Recuperado de <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/viewFile/645/pdf>.
- Gil, A. C. (2008). Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas.
- Malheiro, A. e Ribeiro, F. (2011). Mediações e mediadores no comportamento informacional: passado, presente e futuro. En \_\_\_\_\_. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. (pp.144-194). Recife: Néctar.
- Santos Neto, J. A. (2014). Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, Brasil. Recuperado de [http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos\\_netto\\_jad\\_me\\_mar.pdf](http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos_netto_jad_me_mar.pdf).
- \_\_\_\_\_. (2011). A mediação da informação e a organização do conhecimento. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, Brasil.
- Signates, L. (1998). Estudo sobre o conceito de mediação. *Novos Olhares: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos – ECA/USP* (2). Recuperado de <http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/viewFile/8311/7694>.
- Smit, J. W. (2009). Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação. En Silva, H. C. e Barros, M. H. T. C. (org.). *Ciência da informação: múltiplos diálogos*. (pp. 57-66). Marília, São Paulo: Oficina Universitária Unesp, Cultura Acadêmica.
- Tonello, I. M. S. e Lunardelli, R. S. A. e Almeida Júnior, O. F. (2012). Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. *PontodeAcesso*, 6(2). Recuperado de <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524/4552>.