

---

# La mediación de la información y la lectura informacional

*Information mediation and informational reading*

---

Oswaldo F. de ALMEIDA JÚNIOR

Universidade Estadual de Londrina (UEL), Centro de Educação, Comunicação e Artes, Rodovia Celso Garcia Cid, PR 445 Km 380, Campus Universitário, Caixa Postal 6001, 86055-900, Londrina, PR, Brasil, ofaj@ofaj.com.br

## Resumen

El tema comúnmente aceptado de la Ciencia de la Información es la información registrada. En este artículo se apoya otro objeto – o núcleo epistemológico – para el área: la Mediación de la Información. En este marco, se contesta la supuesta neutralidad e imparcialidad presente en el hacer del profesional de la información. En el concepto de mediación de la información propuesto, se insiste en dos puntos: la interferencia y la apropiación de la información por el usuario. La información entendida como efímero y sin *a priori* no constituye la base del hacer del profesional de la información, sino lo que se conoce como “protoinformación”. Por el contrario, es la lectura, especialmente la lectura informacional, la que está presente en cuanto que es la apropiación por parte del usuario de la información la que produce cambios en el procesamiento de su conocimiento.

**Palabras clave:** Mediación de la información. Difusión de la información. Enseñanza de Biblioteconomía y Archivología. Lectura informacional. Teoría de la información documental.

## 1. Introducción

El Grupo “Interfaces: Información y Conocimiento” viene, desde hace unos años, desarrollando investigaciones sobre la mediación de la información. Inicialmente el objetivo era la comprensión de la mediación de la información dentro de la actividad del profesional Bibliotecario. Esta preocupación se tradujo en la propuesta y la ejecución del proyecto “La mediación de la información: las guías del hacer bibliotecario”. Después de este proyecto —y disponiendo de informaciones obtenidas mediante la aplicación de un instrumento para la recolección de datos— la atención del grupo se dirigió a los soportes de la información, en particular, a las diferencias entre ellos en cuanto a la propiedad de la información. Se desarrolló, por lo tanto, un nuevo proyecto de investigación: “Mediación de la información y múltiples lenguajes.” Los resultados de este proyecto, finalizado en julio de 2008, permitieron la creación y difusión de un

## Abstract

Usually, recorded information is accepted as the object of Information Science. In this paper, another object – or epistemological nucleus – is defended for the area: the Information Mediation. From this frame, the presumed neutrality and impartiality of the information professional is contested. Instead, the concept of information mediation proposed, insisting in two points: the interference and appropriation of information by the user. Information, understood as ephemeral and not existing *a priori*, is not the base of the information activities, but what it can be called “proto-information”. On the contrary, it is reading, more specifically informational reading, that is the key of the appropriation of information by the user, which will result in the alteration, in the transformation of its knowledge.

**Keywords:** Information mediation. Information dissemination. Education for Librarianship and Archivalogy. Informational reading. Information theory.

concepto de mediación de la información hacia el área de Ciencia de la Información.

Como ninguna investigación termina en las conclusiones, que son, siempre, parciales, somos llevados a nuevos cuestionamientos. Las respuestas y las certidumbres generadas por la investigación son momentáneas y generan nuevas y más profundas interrogaciones.

Entre los cuestionamientos que se plantean, algunos se impusieron como prioridades, porque se trata de un cambio de dirección en el ojo y el centro de nuestro objeto de estudio.

El foco de los estudios elaborados anteriormente por el grupo de investigación, como se mencionó, fue la mediación de la información. En muchos otros casos, los textos sobre el tema —o, que de alguna manera, lo aportan— consideran su concepto intuitivamente asimilado, percibido y entendido. De hecho, se parte de la idea de que no es necesario conceptualizar la me-

diación de la información, de la misma manera que lo son, por ejemplo, la información pública y otros tantos temas del área.

En una conceptualización implícita, a partir de la intuición, en la concepción de la mayoría de los que escriben y estudian el tema, la mediación de la información se convierte en parte del discurso de los profesionales de la información, pero sin que sustente sus prácticas. Por el contrario, éstas están desconectadas de la teoría, ya que no se trata de una teoría: articulada, organizada, sistematizada y explícita.

Partiendo de las reflexiones del grupo, la mediación de la información fue así concebida como:

[...] toda acto de interferencia —realizado por el profesional de la información— directa o indirecta, consciente o inconsciente, singular o plural, individual o colectiva, que promueve la apropiación de la información que cumpla, total o parcialmente, una necesidad de información.

Abarcando la totalidad del hacer del profesional de la información —desde el almacenamiento a la difusión—, esa mediación pasa a considerarse como un coadyuvante en la Ciencia de la Información, en su propio objeto.

De manera empírica, la mediación de la información es vista sólo como vinculada al servicio de referencia e información o, más específicamente, a los espacios y acciones que tienen por objeto servir al usuario.

Creemos que la mediación está presente en todas las actividades de los profesionales de la información. En algunas acciones, sin embargo, la mediación está presente de manera implícita, al mismo tiempo que dirige y orienta todas las actividades desarrolladas allí. El almacenamiento de informaciones se alimenta de los intereses y demandas de los usuarios. La política de selección, discutida ampliamente en el desarrollo de las colecciones, tiene el usuario final como base de apoyo. Lo mismo ocurre con las labores de procesamiento de las informaciones: tienen sus acciones orientadas a la recuperación de informaciones que reúnen y satisfacen las necesidades de los usuarios.

Es inconcebible la idea de trabajos que no estén orientados a satisfacer las necesidades informativas. Estos trabajos estarían vacíos y carentes de objetivos.

Esta constatación, entre otros factores, hizo posible —y casi inevitable— la distinción de la mediación entre implícita y explícita. La primera, la mediación implícita, se produce en los espacios de los equipamientos informativos en los que las acciones se llevan a cabo sin la presen-

cia física e inmediata de los usuarios. En estos espacios, como ya se ha señalado, se realizan la selección, almacenamiento y procesamiento de la información. La mediación explícita, a su vez, se produce en los espacios donde la presencia del usuario es inevitable, y es una condición *sine qua non* para su existencia; aunque esta presencia no sea física, como, por ejemplo, en los accesos remotos en los cuales no se solicita la intervención del profesional de la información.

Entre nuestras preocupaciones actuales, se encuentra la profundización de la distinción entre la mediación explícita y la mediación implícita. También es motivo de esas preocupaciones el debate y la reflexión sobre la mediación pre-cuestión y la mediación tras-cuestión, conceptos anteriores a los dos proyectos de investigación, pero que aún no habían sido desarrollados adecuadamente.

Vale aquí mencionar la reflexión de los conceptos de la mediación implícita y explícita. Además de las ideas ya expuestas, nos vamos viendo abocados a dividir lo que ahora llamamos mediación explícita en dos momentos: uno explícito y uno implícito. El primero abarcaría las acciones desarrolladas de manera consciente y elaborada sobre la base de los conocimientos que dominamos y exteriorizamos con control razonable. Y el segundo abarcaría las acciones que implican un conocimiento inconsciente, imposible de controlar y que se imbrica con los conocimientos conscientes. Cada acción es el cruce de ambos conocimientos, amalgamando la mediación de la información tanto acciones controlables como no controlables. La mediación explícita-explícita, y la mediación explícita-implícita —por falta, incluso de denominaciones mejores— impidieron un control del mediador, generando condiciones para que la interferencia —como veremos más adelante— pueda transformarse, aun en contra de las intenciones iniciales, en manipulación. La idea de neutralidad, tanto del mediador como del proceso de mediación, se hace claramente inadecuada y el momento de la relación e interacción entre profesional de la información y usuario no está estructurado como algo estanco o fraccionado en el tiempo, sino que involucra a los personajes en su conjunto, los conocimientos conscientes e inconscientes, y el entorno socio-político-económico-cultural en que están inmersos.

La mediación de la información es un proceso histórico-social. El momento en que se concreta no es un recorte de tiempo estático y separado de su entorno. Por el contrario, resulta del sujeto con el mundo.

En el concepto de mediación de información, se destaca la declaración de que se trata de una interferencia.

En oposición al pensamiento hegemónico que sostiene la imparcialidad y la neutralidad del profesional de la información en el desempeño de su trabajo, defendemos la existencia de la interferencia. Es ella constante e inseparable del quehacer del profesional de la información.

Se concretizan, porque el profesional de la información trabaja con una materia que en sí misma no es neutra. La información está cargada y rodeada de concepciones y significados que van más allá de lo aparente. La información está inmersa en ideologías y en ninguna hipótesis se presenta desnuda de intereses, sean económicos, políticos, culturales, etc.

La interferencia no debe ser negada, sino explicitada, afirmada, hecha consciente, para que, críticamente, el profesional pueda lidiar con ella a fin de suavizar, reducir los posibles problemas que puedan surgir.

Hay una delgada línea entre la interferencia y la manipulación. La conciencia de su existencia así como de la realidad de la interferencia, permite no la eliminación de la manipulación, pero sí la disminución de sus riesgos y sus consecuencias.

## 2. La mediación de la información

Los debates sobre la mediación de la información nos han llevado a proponer un cambio —o, al menos, el pensamiento sobre el tema— del objeto de la Ciencia de la Información. Hoy en día, la información es aceptada como dicho objeto. Para muchos, la información registrada. Creemos que este objetivo debería ser examinado y la información ser intercambiada por la mediación de la información. Así pues, el objeto de Ciencia de la Información sería la mediación de la información.

Muchas fueron las razones que guiaron nuestros pensamientos hasta la propuesta de modificación del objeto del área, incluyendo las actividades culturales realizadas en los equipamientos informativos que tienen toda la sociedad como su usuario. Entre las actividades culturales se entienden, por ejemplo, la presentación de videos, obras de teatro, contar historias, espectáculos musicales, charlas, debates, etc.

Desde la concepción que sitúa la información registrada como objeto del área, las actividades culturales deberían ser excluidas de las acciones y del hacer del profesional de la información, porque ellas tienen como características la

fragilidad y no pueden ser recuperadas. Si son registradas, estas actividades se realizan en otros tipos de soporte. Por ejemplo, una actividad de teatro, si es filmada, deja de ser teatro y se vuelve una película. Del mismo modo, al contar una historia, cuando se es fotografiado, filmado o grabado sonoramente, se pierde la interacción existente.

En texto publicado en 2004, explicitábamos nuestra comprensión sobre el asunto (Almeida Júnior, 2004):

Defendemos que esas actividades forman parte del objeto de interés, y deben estar presentes en el hacer de los profesionales. Esto se debe, creemos, al hecho de que, desde la concepción que convierte a la información en el objeto del área, no importa cómo funcionará, sino la posibilidad de que sea conveniente para los usuarios. Así que, cuando la biblioteca pública organiza actividades culturales y comunica a las personas cuando se efectuarán éstas, se está permitiendo y posibilitando la conexión de los usuarios, incluso transitoria, con la información.

Otra razón para el cambio del objeto del área, entre muchos, se fija en las informaciones electrónicas. Estas, al igual que las actividades culturales, también son, en esencia, efímeras. En su mayoría, las informaciones vehiculadas en Internet, por ejemplo, desaparecen, se suprimen o cambian en un corto período de tiempo después de que se dispongan para el acceso. Su recuperación depende de varios aspectos, no necesariamente simpatizantes con los que la establecieron o con los que la vehicularon.

El crecimiento de la preocupación con la preservación digital certifica las características diferentes de la información digital.

En el mencionado texto anterior, sobre las informaciones electrónicas, afirmábamos que las informaciones proporcionadas por la Internet, por ejemplo, tienen como característica la fragilidad, la transitoriedad. Es lógico que pueden ser permanentes; pero no hay, ni debe existir, el requisito de eficacia, de permanencia, de eternidad. La información recuperada hoy puede no serlo mañana, o incluso varias horas más tarde. La naturaleza dinámica de la Internet —y de su lenguaje específico como media diferenciada— pide otro método, otras formas de tratamiento. Éstas no pueden ser rígidas y controladoras, como ocurre en la actualidad con las herramientas y los procesos empleados por el área de gestión de la información.

Siendo efímeras, no pueden ser recuperadas en cualquier momento, como ocurre en los medios tradicionales utilizados por los profesiona-

les al servicio de la información (Almeida Júnior, 2004).

Si todo el hacer del profesional de la información está dirigido a la mediación —implícita o explícitamente—, considerar la mediación de la información como objeto del área es un enrutamiento natural y lógico.

Aunque objeto de nuevas discusiones y debates más profundizados, basamos nuestra concepción en que el objeto del área —o su núcleo epistemológico— no debe entenderse como la información registrada, sino la mediación de la información.

Otro punto importante dentro de los conceptos que guían nuestra reflexión de hoy, es la comprensión de la inexistencia de la denominada Sociedad del Conocimiento o Sociedad de la Información. Los autores que suelen abordar esta cuestión aportan estos términos, la mayor parte del tiempo, como si fueran sinónimos, y representarían la misma cosa. Sería mejor utilizar “Sociedad de la Información y del Conocimiento”. Según Newton Duarte (2003), vivimos en una sociedad capitalista que utiliza los eufemismos para ocultar la estructura de explotación que mantiene y desviar el debate, llevándoles a concentrar sus intereses en la superficialidad y no en el núcleo, en el centro del problema.

Newton Duarte cuestiona si estamos bajo los auspicios de la Sociedad del Conocimiento o bajo una Sociedad de la Ilusión. Optando por la segunda se proponen algunas ilusiones en la Sociedad del Conocimiento. La primera es la afirmación de que existe una gran extensión de la democratización de la información y del conocimiento en esta sociedad, permitiendo el acceso de todos y no sólo a las herramientas, a los equipamientos, a los instrumentos, a los nuevos soportes, sino al contenido transmitido por ellos. La democratización de la información a través de las TIC es falsa y se constituye, en la visión del autor y que seguimos, en una de las ilusiones de la Sociedad del Conocimiento.

La sociedad capitalista, es importante señalar, vive un nuevo momento, pasa por cambios, mientras que preserva sus cimientos. Adaptándose y cooptando situaciones nuevas y afuera, en principio, de su control en el panorama actual, se apoya en el “capital información” como una manera de mantener su supervivencia. La idea de “capital información” es defendida por Luciano Vasapollo (2007, p. 9) y entendida como “la introducción de la comunicación y la información en el mundo de la producción, que se convierte en mercancía y valor”.

Robert Kurz (2002) cuestiona también la Sociedad del Conocimiento (o Sociedad de la Información)

Más sorprendente, parece que hace algunos años que se está difundiendo el discurso de la “sociedad del conocimiento” que viene con el siglo 21, como si sólo ahora hubieran descubierto el verdadero conocimiento y como si la sociedad de hoy no fuera una “sociedad del conocimiento”. Al menos, los defensores de la nueva palabra clave sugieren algo así como un progreso intelectual, un nuevo sentido, una mayor evaluación y una generalización de los conocimientos en la sociedad. Se afirma, sobretudo, que la supuesta aplicación económica del conocimiento se está llevando de una forma completamente diferente.

El irónico título de su obra (*La ignorancia de la sociedad del conocimiento*) revela su dura crítica al discurso y a los defensores de la Sociedad del Conocimiento (Kurz, 2002):

En cualquier caso, el conocimiento resumido en “información” no se reveló económicamente estimulante en lo que se había previsto. La New Economy de la sociedad del conocimiento entró en colapso tan rápidamente como fue proclamada. Eso también tiene su razón, porque el conocimiento sea en la que forma sea, a diferencia de los bienes materiales o servicios prestados, no es reproducible en “trabajo” y, por tanto, en la creación de valor como objeto económico. Una vez puesto en el mundo, puede ser reproducido sin costo, en la cantidad que se desee.

Hemos comenzado con la concepción de un conocimiento construido, de un conocimiento que se construye individualmente, pero tan sólo en relación, en la interacción. No hay conocimiento de forma aislada, sino que se basa en la relación con el mundo, con otros hombres. Esta hipótesis se sustenta en las ideas de Vygotsky y Paulo Freire. El primero de ellos, socio-interaccionista, contribuye considerablemente a las reflexiones sobre la mediación de la información desde el concepto de la Zona de Desarrollo Próximo (ZDP). Y en segundo lugar, en el sentido de que no se viabiliza la construcción del conocimiento desde el aislamiento del individuo. Con un firme pensamiento político, Paulo Freire abre senderos y caminos distintos de los que generalmente se presentan en el análisis del área de información.

Otros autores también nos permiten emprender estos caminos poco buscados en el área, entre ellos, Marilena Chauí, Istvan Mészáros, Armand Mattelart, Ignacio Ramonet, Emir Sader, Philippe Breton.

Específicamente sobre la información, nuestras reflexiones nos dirigen a la afirmación de un concepto que, de hecho, considera al usuario como un ser activo y participativo. Nos parece

que el concepto (o conceptos) hegemónicamente aceptado en el área, entiende al usuario cómo un ser pasivo, que se limita a recibir información preexistente, y que sólo interfiere con sus significados. La mediación de la información permite y requiere una concepción de información que saque al usuario de la categoría de mero receptor, colocándolo como el actor central en el proceso de apropiación. Por lo tanto, abogamos que es el usuario quien determina la existencia o no de la información. La información sólo existe en el intervalo entre el contacto de la persona con el apoyo y la propiedad de la información. Como premisa, creemos en la información desde la modificación, del cambio, la reorganización, reestructuración, por último, la transformación del conocimiento. Así entendida, esta información, no existe anticipadamente, sino sólo en la relación de la persona con el contenido presente en los soportes de información. Estos son concretos, pero no pueden prescindir de los referenciales, del acervo de experiencias, del conocimiento de cada persona. En última instancia, quien determina la existencia de la información es el usuario, que hace uso de los contenidos informativos. Examinada la información de ese modo, resulta evidente la participación activa y decisiva de los usuarios en este proceso. De receptor, el usuario se transforma en un constructor, un co-productor de la información. La “autoría” deja de ser única y se asignará, distribuida entre todos los que harán uso de la “información en potencial”.

Roger Chartier en *El orden de los libros* (1994) afirma que vivimos un momento en que la concepción de autoría pasa por una revisión. ¿Debe ser modificada a partir de los lenguajes específicos y distintos del ciberespacio? Anteriormente, como ha señalado, la interferencia del lector se daba de forma reducida, limitada a las áreas permitidas por la estructura del libro — principal vehículo del conocimiento humano. Hoy, por el contrario, la estructura de los medios virtuales permite otros tipos de intervención del lector, llevándolo, si así lo desea, a “reescribir”, a “reelaborar” el contenido difundido.

Se produce también, en la actualidad, la defensa de la “co-autoría” de los textos escritos. El lector es entendido como “co-autor,” ya que no se concibe un texto que exista por sí mismo, sin la presencia de él, lector.

De nuestra parte, abogamos por que la “verdad” del texto se identifica con la intención del autor. La intencionalidad del autor, debe buscarse como una forma de “entender” el texto. Sin embargo, aunque la intención es consciente, la exteriorización no se restringe a lo que el autor quiere comunicar; por el contrario, ella, de ma-

nera rebelde, revela, explícita más de lo que el autor pretendía originalmente.

En lo expuesto, dos puntos nos interesan en particular: la información y la lectura.

La información —en contra del concepto aceptado en su mayor parte en el área— se está utilizando como creadora de conflictos, porque sólo ellos propician la transformación del conocimiento. La información no se ocupa de las dudas, o elimina las incertidumbres: Ella exige lo que llama la “reconstrucción” de los conocimientos en la medida en que destruye certidumbres.

Las certezas, cuando certezas, no admiten, no aceptan, no toleran cuestionamientos. O mejor, ni si quiera contienen la posibilidad de ser contradichas.

La humildad del conocimiento, tal como preconiza Paulo Freire, es deseable y debe estar presente en las acciones del investigador. Más aún, es condición indispensable para que se produzca la construcción de nuevos conocimientos. La humildad se refiere a las certezas, pero de carácter temporal, sujetas a cambios.

Esa certeza es destruida por las informaciones. Por lo tanto, se transforman en nuevas certezas, y, como las demás, también momentáneas.

Si las informaciones son “registradas, pero no permanentes, son fluidos, evaporantes, translúcidas, impalpables, pero concretas, no de consumo” (Almeida Júnior, 2004), dependen del usuario para concretizarse, no existiendo previamente. Creemos que la información no se construye, no se prevé ni se espera. La información representa lo desconocido. Por lo tanto, es inquieta, y así causa inquietudes y conflictos. Aunque se construya en la persona, depende de la conciencia colectiva. El conocimiento propio depende del colectivo.

Paradójicamente, en apariencia, la información, siendo fluida, teniendo una vida efímera y referida al individuo, no es a-histórica y requiere una socio-interacción.

### 3. Consideraciones finales

En resumen, defendemos que la información es efímera y se concretiza sólo cuando existe la relación del usuario con el apoyo que hace posible su existencia, la información. Por lo tanto, ella no existe *a priori*, no existe antes de la relación entre usuario y apoyo; lo que redundará en la defensa de que el profesional de la información trabaja con una información latente, un “cuasi-información”. Preferimos llamarla “proto-

información” porque no es, sin embargo, una información.

Tras lo expuesto, elegimos centrar la lectura como objeto principal de nuestro interés actual. No obstante, no la lectura en un sentido amplio, sino la lectura de información, aquella presente en cuanto a la apropiación por el usuario de la información que resultará en cambios en el procesamiento de su conocimiento.

La lectura debe ser considerada como esencial en la apropiación de la información y, por tanto, convertirse en una de las principales tareas del profesional de la información, independiente del equipamiento de información en el que actúa, de los soportes con los que trabaja y de los muchos lenguajes que se utilizan para difundir información.

## Referencias

- Almeida Júnior, O. F. (2007). *Leitura, mediação e apropriação da informação*. // Santos, J. P. (Org.). *A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. 168 p. 33-45.
- Almeida Júnior, O. F. (2007). *Mediación e información*. // Garcia Marco, F. J. (Ed.). *Avances y perspectivas en sistemas de información y documentación em el entorno digital*, 2007. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2007. 27-35.
- Almeida Júnior, O. F. (2004). *Profissional bibliotecário: um pacto com o excluyente*. // Baptista, S. G.; Müller, S. P. M. (Org.). *Profissional da informação: o espaço de trabalho*. Brasília: Thesaurus, 2004. 70-86.
- Almeida Júnior, O. F.; Bortolin, S. (2007). *Mediação da informação e da leitura*. Seminário em Ciência da Informação, 2., UEL, Londrina. Anais eletrônicos... Londrina: UEL, 2007. <http://www.uel.br/eventos/secin/viewabstract.php?id=64>.
- Breton, P. (1999). *A manipulação da palavra*. São Paulo: Loyola, 1999.
- Chartier, R. (1994). *A ordem dos livros*. Brasília: Editora UnB, 1994.
- Chauí, M. (2006). *Cultura e democracia: o discurso competente e outras falas*. 11.ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- Duarte, N. (2003). *Sociedade do conhecimento ou sociedade das ilusões?* Campinas: Autores Associados, 2003.
- Freire, P. (2005). *Pedagogia do oprimido*. 43.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.
- Kurz, R. (2002). *A ignorância da sociedade do conhecimento*. // Folha de São Paulo, Caderno Mais. (13 de Janeiro 2002) 14-15.
- Mattelart, A. (2004). *História da Sociedade da Informação*. Petrópolis: Vozes, 2004.
- Meszaros, I (2007). *O desafio e o fardo do tempo histórico*. São Paulo: Boitempo, 2007.
- Ramonet, I (2003). *O poder midiático*. In: Moraes, D. de (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. Rio de Janeiro: Record, 2003. 243-252
- Sader, E. (Org.) (2000). *7 pecados do capital*. Rio de Janeiro: Record, 2000.
- Vasapollo, L. (2007). *Por uma política de classe: uma interpretação marxista do mundo globalizado*. São Paulo: Editora Expressão Popular, 2007.
- Vigotski, L. S. (2003). *Pensamento e linguagem*. São Paulo: Martins Fontes, 2003.