

La mediación en bibliotecología/ciencia  
de la información/documentación.  
Algunas reflexiones

MIGUEL ÁNGEL RENDÓN ROJAS  
*Universidad Nacional Autónoma de México*

**D**espués de haber conocido las propuestas que los autores nos presentaron a lo largo de este libro, ha llegado el momento de sugerir algunas reflexiones sobre lo leído y vislumbrar algunas consecuencias que de ellas se desprenden. En primer lugar, con respecto al trabajo de la Dra. Ortega, considero importante resaltar como un acierto la distinción que realiza entre los términos 'documental' y 'documentario', más aún en el contexto en el que nos encontramos de querer clarificar el concepto de 'mediación' en el campo de la Bibliotecología/Ciencia de la Información/Documentación. El primer vocablo: 'documental' es un adjetivo derivado de un sustantivo, de un objeto, de una cosa: el documento; mientras que el segundo, 'documentario' se deriva de un proceso, de una acción realizada sobre el documento, forzando el término y quizá no muy acorde con la lingüística –lo reconocemos–, podríamos decir que deriva de un verbo: 'documentar' en el sentido de 'convertir en documento'. Pero ese convertir se debe entender dentro del contexto de la disciplina, lo que utilizando el marco teórico que manejo, significa introducir ese objeto documental como objeto documentario en el Sistema Informativo Documental. Lo anterior significa que un objeto es documento,

ya sea directamente por intención de su autor, un libro, artículo, ponencia, carta o fotografía por ejemplo; o no por intención inmediata de su autor sino por la actividad realizada en él por un especialista –crítico de arte, arqueólogo, investigador criminalista, biólogo, etc.– que dedujo información a partir de una pintura de la Virgen María, una vasija de barro maya, una pistola, o una mariposa respectivamente; es manipulado, trabajado por el profesional de la información documental a través de actividades técnicas, tecnológicas, científicas o empíricas, desde su valoración, adquisición, análisis, descripción, representación, organización y disposición en el marco institucionalizado por la ciencia correspondiente: Bibliotecología/Ciencia de la Información/Documentación. Es decir; un libro, por ejemplo, que ya es en sí un documento desde su creación, si no pasó por una actividad documentaria, indudablemente sigue siendo un documento, que nos conduce al mundo de la información, pero un documento en una librería, en una colección privada en la casa de un personaje, en un almacén, puede ser un recuerdo, un objeto de lujo, una demostración de un *status* intelectual, un soporte para una puerta, pero no es un *documento bibliotecológico* (o un documento de la Ciencia de la Información o de la Documentación). Dos ejemplares de un mismo libro –título– pueden ser dos documentos distintos, si uno de ellos pertenece a una colección de un biblioteca (y pasó todo un proceso documentario que modificó su ser) y el otro es un libro que pertenece a alguien en particular.

Ya anteriormente habíamos declarado como una característica del documento el hecho de que “[...] es el producto de la actividad bibliotecológica” (Rendón Rojas, 2005:125), que lo que hace el profesional de la información documental “[...] se asemeja a la acción de un demiurgo que crea el mundo informativo documental” (Rendón Rojas y Herrera Delgado, 2010b:49) y que “[...] el cosmos documental [nace] regido por el orden, nacimiento mediado por la actividad del sujeto”. (Rendón Rojas y Herrera Delgado, 2010a:16) Ahora finalmente podemos decir, gracias a las aportaciones de Cristina Ortega que esas acciones mencionadas por las que se creaba el documento y a las que me refería a falta de un mejor término

como “actividad bibliotecológica”, “acción de un Demiurgo”, “actividad de un sujeto” es la mediación, la actividad documentaria.

Otro punto a resaltar en el trabajo de Cristina Ortega es la introducción del momento lingüístico y comunicacional en el concepto de mediación. De esta manera, inserta el aspecto humano en el proceso de mediación además de los elementos procedimentales científico-técnicos. En efecto, la actividad documentaria no representa una acción eminentemente técnica, cuya ejecución está reservada a especialistas que trabajan de manera competente y precisa con su material, como lo harían los cirujanos al realizar una operación a corazón abierto; los químicos que combinan las sustancias necesarias en la proporción correcta para obtener las reacciones que requieren; los farmacéuticos al preparar un medicamento con los miligramos exactos de sus componentes; o los contadores que calculan ingresos, egresos y deducen y pagan diversos impuestos.

La mediación en el campo informativo documental es también un proceso comunicacional en el que se involucran símbolos –textos, documentos–; significados, sentidos, y también sujetos. Estos últimos inmersos en un contexto biográfico personal, psicológico, social, histórico, cultural, y finalmente existencial (haciendo su ser, formándose a través de elecciones), lo que implica salir de los límites de lo dado, lo nomológico, lo estructural, lo sintáctico-combinatorio, lo funcional, y por lo tanto lo repetitivo, secuencial, predictivo; para pasar al mundo de los deseos, los valores, las perspectivas, las interpretaciones, las intenciones, lo siempre abierto a distintas posibilidades, a lo inacabado, a la diferencia, a lo abierto y a lo dinámico. En este nivel de interacciones significativas entre sujetos, la mediación aparece, además de acciones procedimentales guiadas por una racionalidad estratégica, como un diálogo entre sujetos, guiado consiguientemente por una racionalidad dialógica y todo lo que esto implica: cumplir con las pretensiones de validez propuestas por Habermas: verdad, rectitud, adecuación o inteligibilidad (Habermas, 1999:64) y con las condiciones generales de simetría entre los hablantes, y excluir toda coacción sometida a una regulación especial y producción de argumentos pertinentes. (Habermas 1999: 46-47).

Al mismo tiempo y como consecuencia de introducir el diálogo en el proceso de mediación, el sujeto-usuario se convierte en interlocutor y adquiere un papel central al ser quien finalmente actualiza el sentido del documento. Es por ello que en esa mediación-diálogo, para que realmente sea mediación debe existir una sintonía, sincronía y simpatía entre todos los actores: usuario, texto, autores, profesionales de la información documental, o utilizando la terminología de Gádamer, llegar a una fusión de horizontes hermenéuticos entre ellos, con lo cual se alcanzaría la comprensión.<sup>1</sup> Ese ciclo del documento que empieza con su creación y se cierra con su uso, así como el concepto de satisfacer necesidades de información, desde una visión hermenéutica, se condensan en la *comprensión*, producto del diálogo. Pero ese final se puede convertir potencialmente en inicio. La nueva información que se obtuvo, el conocimiento que se construyó, el sentimiento o emoción que se formaron, cambian el horizonte del usuario y ahora como pre-comprensión conforman un nuevo horizonte hermenéutico, desestabilizando la fusión alcanzada, por lo que es necesario buscarla y encontrarla una vez más. Eso y que los agentes dialogantes van cambiando hacen que el diálogo sea continuo.

Finalmente quisiera comentar brevemente la posición de Cristina Ortega sobre los términos “documento” e “informativo documental”, optando ella por el primero y el autor de estas líneas por el segundo. Personalmente considero que sobre los términos no se debe discutir sino sobre los conceptos, aunque la Dra. Ortega enfatiza que *Una propuesta terminológica consistente y propia es no sólo rentable sino necesaria para un proyecto de fundamentación y consolidación científica*. Según mi opinión el análisis conceptual de ambos términos nos acercará y mostrará la afinidad conceptual.

La Dra. Ortega prefiere seguir la *base terminológica fecunda que puede ser identificada en la literatura oietiana y desarrollada en las siguientes décadas en torno al término ‘documentación’, porque*

---

1 “Comprender es siempre el proceso de fusión de estos presuntos horizontes para sí mismos. Gadamer, H. G. (1999) *Verdad y método I*. Salamanca: Sígueme. 376-377.

*la forma española 'informativo-documental' y la forma francesa 'information-documentation' pueden considerarse redundantes, ya que 'documento' es un término que abarca la noción de soporte físico y de información o contenido atribuido.*

En efecto, 'documento' como concepto ya contiene lo informativo en sí, por lo que siguiendo a Kant en su división de los juicios, el enunciado 'el documento es informativo' es un juicio analítico porque el predicado ya se encuentra en el sujeto; pero que paradójicamente puede ser *a posteriori*. Ya vimos que existen varios niveles de 'ser documento'; un documento puede ser tal por decisión del autor, por un análisis de un especialista en una disciplina concreta, por interpretación del usuario o por la mediación del profesional de la información documental. Es en este último caso que aparece el documento propiamente dicho en nuestra área (Bibliotecología/Ciencia de la Información/Documentación). Es en esa acción documentaria en la que se trabaja con la información del documento, se crea nueva información sobre la información de ese documento y se le prepara para ser informativo. Ahí está lo informativo documental. Los otros documentos en otros contextos fuera del sistema informativo documental siguen siendo informativos, por supuesto, pero no se trabajó con su información para que quedaran listos para ser informativos. Al mismo tiempo tal vez el usuario no necesita la información en sí, a la que accede gracias a ese documento que se le ofrece, sino que esa información se encuentra un medio *sine qua non* para alcanzar otros objetivos: conocimiento, prueba, requisito burocrático, exaltación estética, etc. Lo informativo se queda en el área, en ese proceso de mediación que estamos analizando, y por eso preferimos el término informativo-documental. Podemos agregar que uno de los seguidores de Otlet que desarrollaron la propuesta otletiana de Documentación, el Dr. José López Yepes, en su última obra optó por el título *Ciencia de la Información Documental* y no "Documentación" o "Ciencia de la Documentación", lo que muestra lo atractivo que resulta la fusión de lo informativo con lo documental (López Yepes, 2015).

Por lo que atañe al segundo capítulo, *Dimensiones de los procesos de mediación del conocimiento. Contribución para un dis-*

*curso interdisciplinario en ciencias de la información*, llama la atención la intencionalidad de los autores de fundamentar ontológicamente la mediación al dedicarle un apartado a la “Dimensión ontológica de la mediación”. Esa postura ontológica le otorga la primacía al ser, a la realidad objetiva porque finalmente *el ser, [es] el principal mediador*. En este sentido estos autores concuerdan con la idea que he defendido frente a los subjetivismos tan extendidos en la filosofía posmoderna. Necesitamos un ancla, un punto de apoyo que nos proporcione un soporte firme desde donde poder iniciar nuestro análisis y es el ser quien cumple con esa función. Pero al mismo tiempo Pirela y Delgado se alejan de una ontología metafísica, inerte, última, completa, terminada y abstracta. Por el contrario, el ser que tienen en mente es un ser ligado a lo humano y al lenguaje, por lo que es dinámico y en continuo hacerse. Así pues, a partir de esa mediación fundamentada ontológicamente, se toma como segundo momento o, más bien, como otro aspecto de la misma mediación, el diálogo, que es donde se encuentran los diversos actores de ese proceso, y se actualiza esa mediación al participar todos en el acto comunicativo que debe conducir a la comprensión, al buscar todos juntos la información, o al construir conocimientos, en un intercambio de ideas, acciones y roles entre los autores, así como sus textos, los profesionales de la información documental, los usuarios, la sociedad como tal, y también sus instituciones.

Asimismo puede resaltarse la idea de expresar la necesidad de realizar un análisis multifacético de la mediación para poder comprenderla, lo que a su vez conduce directamente a la exigencia de un acercamiento interdisciplinar y transdisciplinar para construir el conocimiento en el campo informativo documental. En este trabajo la mediación que nos interesa es, como los autores la designan, la mediación informacional, pero que a su vez incluye, como ya lo hemos visto con el trabajo de Cristina Ortega, el aspecto comunicativo, que ella denomina, siguiendo a la escuela francesa, “info-comunicacional”, mostrando así la unión de esas dos dimensiones: informativa y comunicativa. De esta manera encontramos una coincidencia en los tres autores sobre esa idea, lo que a su vez nos convence de

la importancia del momento comunicativo en el campo informativo documental.

Por otro lado resulta interesante que Pirela y Delgado centren su atención en la ‘mediación del *conocimiento*’. En última instancia el *trabajo bibliotecológico/documental/informacional tiene un matiz explicativo de corte mediador y comunicativo cognitivo*. Incluso las bibliotecas, archivos, centros de documentación, servicios de información son vistos como *organizaciones de conocimiento*. Es decir, durante todo su discurso consideran al conocimiento, lo cognitivo, como el fin último, la intencionalidad determinante que dirige el proceso de la mediación. El hecho de que se incluya el análisis educacional de la mediación se explica en gran medida por esa visión teleológica cognitiva.

Tal vez ese énfasis en el conocimiento se deba a su adscripción institucional, ya que su trabajo como profesores e investigadores lo realizan en el “Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento”, aunque la insistencia en la construcción del conocimiento como objetivo final de la mediación parezca mostrar su convencimiento de ese hecho. Desafortunadamente no queda del todo claro lo que se entiende por conocimiento, aunque siguiendo el concepto tradicional de éste, aparentemente estamos frente a un hecho intelectual, un conocimiento proposicional cuyo análisis se remonta en el *Teetetes* de Platón. De acuerdo con Luis Villoro:

Casi todos los estudios analizan el conocimiento proposicional, es decir, el que se refiere a un hecho o situación expresados por una proposición. [...]

En pocos temas filosóficos podemos encontrar un consenso tan general como la definición de “saber”. La gran mayoría de los autores contemporáneos que escriben sobre teoría del conocimiento, por diferentes que puedan ser sus enfoques y posiciones teóricas, coinciden en el análisis de ese concepto, con variantes, sin duda, en la manera de expresarse. Ese análisis puede acudir a una larga tradición que se remonta hasta el *Teetetes* de Platón. Podríamos designarlo como el “análisis tradicional” de saber.” (Villoro, 2008: 14).

Como se recordará, en su diálogo Platón afirma, a través de su personaje Teetetes, que el conocimiento es una creencia (opinión) verdadera.<sup>2</sup> Pero aunque esa condición es necesaria no es suficiente. Para que una creencia verdadera sea conocimiento se necesita además que sea justificada; es decir, se tengan razones suficientes que la fundamenten. Villoro presenta la siguiente traducción de ese pasaje: “La creencia verdadera por razones (μετά λόγου) es saber, la desprovista de razones (ἄλογον) está fuera del saber” (Villoro, 2008: 17).<sup>3</sup>

En resumen: *S* sabe que *p* supone tres condiciones:

- 1] *S* cree que *p*,
- 2] “*p*” es verdadera,
- 3] *S* tiene razones suficientes para creer que *p* (Villoro, 2008: 18).<sup>4</sup>

Ahora bien, si el conocimiento se expresa a través de una proposición, y ésta es una expresión lingüística que puede ser verdadera o falsa, entonces este concepto de conocimiento está relacionado con una visión que privilegia el conocimiento intelectual, lógico e instrumental. Esto está muy cerca del concepto de Documentación de “ciencia de la ciencia” de López Yepes en su versión de 1995, (López Yepes, 35-35).

Como lo expresan Pirela y Delgado: *El enfoque cognitivo enfatiza en la potencialidad que tienen los alumnos para que se con-*

---

2 Τὴν ἀληθῆ δόξαν ἐπιστήμην εἶναι. Platón. *Teeteto* 200e.

3 τὴν μὲν μετὰ λόγου ἀληθῆ δόξαν ἐπιστήμην εἶναι, τὴν δὲ ἄλογον ἐκτὸς ἐπιστήμης. Platón. *Teeteto* 201cd.

4 Se podrá argüir que existen serias objeciones al concepto de conocimiento como creencia verdadera y justificada con los contraejemplos de Gettier (1963) y otros semejantes en los que se muestran casos en que la justificación no conduce al conocimiento sino el azar. Como este libro no es un trabajo de Teoría del Conocimiento no nos extenderemos mucho en los argumentos y contraargumentos sobre este problema. Sólo diremos que la justificación debe estar relacionada con la verdad de la proposición. Lo que nos interesa es el hecho de que se establece un nexo necesario entre conocimiento-razón-intelecto.



*viertan en aprendices estratégicos, es decir, en actores que aprendan cómo aprender y cómo resolver problemas.* Al menos como aquí lo expresan, estamos frente a una racionalidad estratégica y un conocimiento instrumental. Lo que nos lleva a reflexionar sobre la posible continuación, en la llamada sociedad de la información, del proyecto de la modernidad y de la razón ilustrada.

Sin embargo, no debemos olvidar que la razón, llamémosla intelectual; no es la única que podemos identificar, otros pensadores nos han mostrado que también existen otros tipos de razón o racionalidad como la dialógica, la práctica, la crítica, la dialéctica, la histórica, la técnica, así como distintos tipos de saberes, no necesariamente conocimientos verdaderos y justificados, como el saber técnico, prudencial, religioso, estético, entre otros. La intencionalidad del sujeto no se reduce al conocimiento intelectual, también encontramos valores, deseos, afectos, sentimientos. Por consiguiente esa acción mediadora informacional no conduce siempre y necesariamente al conocimiento intelectual, puede ser que lleve a alguien que visita una fonoteca, a un documento sonoro que le produzca una emoción y sentimiento estético; o a un libro que excita la imaginación y sirve para la recreación; o a un texto que puede llevar a una conversión de su actitud ante la vida o incluso a una experiencia mística, etcétera.

También es por eso que el nexo información-conocimiento no es simple y unívoco; incluso puede decirse que la información no es única en su naturaleza y forma; podemos encontrar una información *eidética* que nos lleve al mundo de las ideas, juicios, raciocinios, teorías; pero también puede haber una información *estética* en el sentido etimológico de “sensible”, que nos conduzca al mundo de los sentimientos y las emociones. Ciertamente como resultado de la mediación, el profesional de la información documental le ofrecerá siempre al usuario una información eidética que el primero produjo con su actividad, para que el usuario pueda tener acceso al documento y, a través de él, a la información que le interesa para obtener el saber que quiere.

Muchas veces se necesita que la información que se obtenga no sea solamente veraz, –para qué me sirve que me den un documento en el que se afirma que la tierra gira alrededor del sol, aunque

sea verdad eso no lo necesito– sino que la información sea oportuna, relevante y completa, en algunas ocasiones hasta información sobre errores o rumores.

Por las discusiones en el seminario y lo expresado por Pirela y Delgado no dudamos que esa apertura de su concepción de conocimiento a otros tipos de saberes esté ahí de manera implícita, aunque considero que es necesario detallarla y discutirla más ampliamente.

En cuanto al tercer capítulo *Mediação e filosofia da ausência: a invenção gramatical da “mediação humana” e super-ação do humano* podemos decir que un elemento a resaltar en las propuestas expuestas es la llamada de atención que nos hace el Dr. Saldanha para estar alertas ante la contraposición presencia-ausencia derivada de la dicotomía humano-técnica. Dentro de esa concepción lo humano es la presencia, el ser, la racionalidad; mientras que la técnica es su opuesto. Sin embargo después de su análisis el Dr. Saldanha concluye que no debe darse esa oposición contradictoria, porque finalmente la técnica es humana y hace al humano; así como el humano crea la técnica y es producto de la técnica. Siguiendo a Derrida, descalificar casi de manera *a priori* la técnica como no humana o casi antihumana es un error metafísico derivado de la visión platónica de la distinción realidad-apariencia; ser-no ser; presencia-ausencia que tiene su correlato en idea-materia, y de ésta, aplicada al lenguaje, resulta logos-escritura. Utilizando la amplitud del término *logos* que significa al mismo tiempo idea, pensamiento, razón pero también palabra y discurso, se culpa al logocentrismo, la centralidad del habla, de conducir al sentido del ser como presencia, relegando a la escritura, al fin y al cabo material y no unida directamente al ser, sino al habla, como algo secundario. Además de que la escritura, creada como técnica para hacer perenne lo que se dice, también conduce a concebir a la técnica como ausencia de ser. Lo que produce la apariencia, la ausencia, no es posible que sea el ser, sino que también debe de ser una especie de ausencia, de no ser.

Sin embargo es un hecho que la Bibliotecología/Ciencia de la Información tiene que ver directamente con los libros, los documentos, así como con la técnica, como acciones de mediación. Por lo

que concebir al libro o documento como algo secundario, limitante de la oralidad, y a la técnica como contrapuesta a lo humano, es tener una mirada muy pobre de esa ciencia informativo documental. Es por eso que es necesario reconsiderar esa forma de pensar.

Aunque concordamos con la conclusión, consideramos que el precio a pagar es alto. La causa, según palabras de Saldanha, de esa dicotomía “[...] es el papel de representación del lenguaje”, por lo que si se le quita a éste ese papel, se soluciona el problema. En efecto, ese logos –palabra que nos lleva al logos– razón, el cual a su vez finalmente nos conduce al ser, es el culpable de todos los malos entendidos. Por consiguiente, para romper esa cadena sólo es necesario desechar el soporte, el punto de donde parte todo, en este caso el ser, y todo lo demás cae por su propio peso. De esta manera Derrida proclama que no hay referente que designar y finalmente *il n’y a pas de hors-texte* (No hay nada fuera del texto):

[Las consideraciones metodológicas dependen] en cuanto a la ausencia del referente o del significado trascendental. *No hay fuera del-texto* [...] Lo que hemos intentado demostrar [...] es que dentro de lo que se llama la vida real de esas existencias “de carne y hueso”, más allá de lo que se cree poder circunscribir como la obra de Rousseau, y detrás de ella, nunca ha habido otra cosa que escritura; [...] el presente absoluto, la naturaleza, lo que nombran las palabras “madre real”, etc., se han sustraído desde el comienzo, jamás han existido; que lo que abre el sentido y el lenguaje, es esa escritura como desaparición de la presencia natural (Derrida, 1986: 202-203).

El conocido Ἐν ἀρχῇ ἦν ὁ Λόγος<sup>5</sup> se transforma en Ἐν ἀρχῇ ἦν τὸ γράμμα.<sup>6</sup> Y si además concebimos al lenguaje como técnica y a la escritura como una técnica fundacional, queda claro que el problema de menospreciar a la técnica queda sin fundamento y surge la necesidad de profundizar en la idea de lo humano.

Desde nuestro ya conocido realismo dialéctico hermenéutico (Rendón Rojas, 2013: 280-281) nos es difícil renunciar a la realidad

---

5 (En arjé en o logos –En el principio era el logos).

6 (En arjé en to gramma –En el principio era el grama).

del ser y además proclamar al lenguaje como una técnica. El reto entonces es conciliar esa conclusión partiendo de un marco teórico menos relativista y conservando la idea del lenguaje, no como técnica sino como modo fundamental del ser humano.

Indudablemente la representación del lenguaje no se entiende como la relación de un símbolo con un *eidos*, una esencia, una idea metafísica preexistente, completa, terminada y eterna. El mundo de los significados y sentidos no existe *ante rem* –antes de las cosas– en un τόπος ουρανός (topos uranós), inmaterial, suprasensible, metafísico. Efectivamente, la función significativa de los signos se crea en acciones a partir de su uso en un juego dentro de una forma de vida. Sin embargo, una de las reglas de ese juego indica que se debe crear el vínculo de ese signo con ese objeto o sentido creado y cada vez que se use, se recree el vínculo o se agregue uno nuevo si hay una nueva interpretación, pero de tal manera que no se traicione el vínculo inicial.<sup>7</sup>

El signo ‘adherido’ a un soporte que lo hace perdurable (y siguiendo la terminología de Derrida lo convierte en *trazo*, *huella*) sigue siendo signo que se usa con un vínculo que lleva al referente o al sentido, no al signo fonético. (Esto vale incluso para signos sonoros que reproducen otros signos sonoros del habla, los primeros representan ideas aunque al mismo tiempo conducen a reproducir so-

---

7 Un caso específico que nos atañe en este mismo libro es el uso del vocablo ‘documentario’ introducido por Cristina Ortega con un significado nuevo pero haciendo alusión a ‘documento’. Es una nueva regla en nuestro juego de lenguaje de especialistas en Bibliotecología/Ciencia de la Información, quienes no compartan nuestro juego no nos comprenderán, asimismo no podemos decir que el significado de ‘documentario’ como una idea platónica completa ya existía *ad aeterno*; al contrario, se acaba de construir e introducir en nuestro discurso, pero desde ahora y en este juego del lenguaje concreto, la palabra ‘documentario’ –en forma oral o escrita– *representa* una acción que un profesional de la información documental realiza sobre y con el documento, en cualquier etapa del ciclo de circulación del documento –desde su creación hasta su uso para la satisfacción de necesidades de información del usuario– para que dicho ciclo se realice. De este modo *a elaboração de um significado está [...] inserida dentro da “engrenagem” da gramática* [morfología y sintaxis] y nosotros agregaríamos, así como de la semántica.

nidos articulados). En el alfabeto fonético ciertamente un grafema<sup>8</sup> simboliza un fonema, y el conjunto de grafemas forman una palabra y finalmente un texto. Pero aunque el referente del grafema sea un sonido, éste no es su significado, es por eso que la lectura no es descifrar grafemas en fonemas, sino en encontrar la idea que contiene el texto o la palabra escrita completa. Debido a que el significado de lo escrito son ideas y no sonidos *flatus vocis*, es posible que esos trazos sigan siendo vivos y, en el caso de los libros, como lo expresara Ortega y Gasset, estén “[...] en potencia, diciendo siempre lo que hay que decir —τά δέοντα εἰρηγότος, 234, e.” (cita del *Fedro* de Platón), (Ortega y Gasset, 2005: 88) aunque también dispuestos a decirnos algo nuevo según los interpelemos.

Ahora bien, ya que el ser humano no es un ser natural, no es acabado, sino que se debe hacer, “<<[...] no es por naturaleza lo que debe ser>>; por eso necesita de la formación”, (Gadamer, 1999: 41) entonces construye su mundo, el mundo de la cultura y al mismo tiempo se autoconstruye como culturizándose. La creación de su mundo cultural ocurre dotando de sentido a la realidad a través del lenguaje. De este modo el lenguaje sea oral o escrito no es sólo una técnica, sino el modo en que el ser humano va construyendo su mundo de sentidos y accede a él. De esta manera no importa que el lenguaje sea escrito, este último no es sinónimo de ausencia, de no ser o de falta de ser, porque no es el sirviente de lo oral, simplemente es el signo de lo fonético, su ser en otro, estático, muerto. También es lenguaje vivo, dinámico, creador de sentidos.

Si la creación o más propiamente, la construcción del mundo humano se produce al darle sentido al mundo circundante a través del lenguaje, entonces desde una visión puramente instrumentalista podemos decir que el lenguaje, si se quiere, es la técnica primigenia, la técnica fundacional. A semejanza del Dios creador del Génesis que a través de su palabra crea el universo, la palabra es su técnica, o la del demiurgo que pone orden en el caos siguiendo la

---

8 1. m. *Ling.* Unidad mínima e indivisible de la escritura de una lengua. *Diccionario de la lengua española*. <http://lema.rae.es/drae/?val=grafema>

## *La mediación en el campo...*

proporción, también utiliza 'su técnica'. Así pues la técnica se convierte en algo humano, *uma técnica de fabricar o "humano"*. De esta manera la técnica no se confronta con lo humano, al contrario, lo crea. No es ausencia, no ser, apariencia. Toda esa valoración negativa de la técnica es el resultado de la visión platónica que divide al mundo de las ideas como el verdadero y al mundo material como apariencia. Por consecuencia, todo lo que ayude a construir lo material: escritura, técnicas, es opuesto al verdadero ser; pero si nos apartamos de esa visión dicotómica, evitamos sus consecuencias. *É preciso, pois, entender que a "mediação técnica" cria o problema de compreensão da "mediação humana", e não o contrário.* El olvido del ser, la enajenación, el fetichismo, ocurren cuando las creaciones someten a su creador y se vuelven contra él.

Aún más, aunque puede concebirse el lenguaje como la técnica primigenia, Saldanha habla más bien, *mais precisamente, [das] técnicas da linguagem*; es decir, aplicaciones de la técnica a esa técnica fundacional, que no son otra cosa que las actividades documentarias de las que nos hablaba la Dra. Ortega. Gracias a esas actividades que finalmente vienen a ser mediaciones de información, se prepara al documento para su uso: recrear sentidos y significados para el usuario, lo que significa, extendiendo el alcance de las leyes de Ranganathan y sustituyendo 'libro' por 'documento', crear las condiciones necesarias para que el documento sea usado, el documento tenga su lector, el lector su documento, y se le ahorre tiempo al lector.

Y de ahí podemos concluir junto con Saldanha:

Pensar na centralidade (não única, não imóvel, não ideal) do uso de tecnologias da linguagem como modo de compreensão do mundo informacional é perceber a necessidade de aprofundamento na noção de "humano", sem a contraposição homem-máquina.

Para concluir, además de lo ya expresado, creemos que podemos realizar una analogía de lo que entendemos por mediación en el campo informativo documental, con algunas acciones de mediación en otras áreas, lo que nos ayudará a clarificar un poco más ese concepto.

Una de esas áreas es el campo de la psicología, concretamente en la propuesta del análisis transaccional de la personalidad. En esta teoría dinámica de la personalidad se concibe una interacción entre los tres componentes de la personalidad: adulto, niño, padre, en el intercambio que se tiene entre las personas. Lo que nos interesa, dejando a un lado toda la teoría psicológica, es el concepto de transacción. De acuerdo con Berne “Es llamada transacción porque cada participante gana algo, y por eso es por lo que se involucra en ello” (Berne, 1977: 35).

Entonces el intercambio entre los participantes en la transacción de manera activa, consciente y voluntaria propicia que llegen a un convenio, un trato donde los dos ponen de su parte y llegan a un arreglo benéfico para ambos. Lo mismo podemos decir de la mediación política. Los actores tienen sus intereses, y los defienden, pero toman en cuenta a su interlocutor. De manera análoga en la mediación informativa documental los participantes: el profesional de la información documental que con su actividad documentaria reconstruye el documento y lo prepara para un público; y el autor que ofrece su texto porque quiere comunicar su mensaje; el mismo texto que puede contener su propia versión de verdad que difiere del autor porque dice más de lo que el autor quería y creía; y el usuario que con su interpretación recrea la información del autor, del texto y puede agregar la suya propia; todos con ese diálogo, transacción, comunicación, acción dinámica, ganan. El documento se usa, el autor encuentra su lector; el lector su documento; el profesional de la información documental se realiza como tal al realizar su trabajo y cumplir su función social; y el usuario satisface sus necesidades de información.

Pero como en toda realidad humana, siempre el resultado final depende de la voluntad y apertura de los sujetos. Ese ganar para todos no es el final feliz optimista que invariablemente sucede. En cada momento está en juego el hecho de que se realice o no. El autor puede mentir, plagiar, utilizar un lenguaje oscuro para parecer profundo y ocultar su falta de ideas; el profesional de la información documental puede no mostrar interés, ser apático y no cumplir con su labor de manera adecuada; el usuario puede tener el

documento en sus manos y no tomarse el trabajo de adentrarse en el mundo de la información que éste le abre; la sociedad o el Estado pueden no coadyuvar de manera suficiente a ese mundo informativo documental... En fin, diversos factores pueden intervenir y obstaculizar para que ese ciclo social de la información en el que participa la mediación, se cierre y empiece nuevamente. Todo finalmente depende de nosotros, de nuestras elecciones y acciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Berne, E. (1977), *¿Qué dice usted después de decir hola?* Barcelona: Grijalvo.
- Derrida, J. (1986), *De la gramatología*, México: Siglo XXI.
- Gadamer, H. G. (1999), *Verdad y método I. Fundamentos de una hermenéutica filosófica*, Salamanca: Sígueme.
- Gettier, E. (1963), "Is Justified True Belief Knowledge?", *Analysis* 23 (1963): pp. 121-123, disponible en <http://www.ditext.com/gettier/gettier.html>. (Fecha de consulta: septiembre de 2015).
- Habermas, J. (1999), *La teoría de la acción comunicativa I*, Madrid: Taurus.
- Lopez Yepes, J. (2015), *La ciencia de la información documental*, México: Universidad Panamericana.
- (1995), *La documentación como disciplina: teoría e historia*, 2ª ed., Pamplona: Eunsa.
- Ortega y Gasset, J. (2005), *Misión del bibliotecario*, México: CONACULTA, fundación José Ortega y Gasset.
- Platón, *Theétète, ou de la science*, 198a-210d., Traduction française Victor Cousin. v. 2 y 5, disponible en: <http://remacle.org/bloodwolf/philosophes/platon/cousin/theetete6.htm>



- Real Academia Española (2001), *Diccionario de la lengua española*. 22ª edición. (Fecha de consulta: septiembre de 2015).
- Rendón Rojas, M, Á. (2005), *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*, Segunda Edición, México: UNAM-CUIB.
- (2013), *El objeto de estudio de la bibliotecología/documentación/ciencia de la información. Propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*, Miguel Ángel Rendón Rojas, Colaborador y coordinador, México: UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 295 p.
- y Herrera Delgado, Berenice (2010a), “Bases filosóficas de la organización de la información”, en *Perspectivas em Ciência da Informação*. v. 15, núm. 1, Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil: Escola de Ciência da Informação (ECI), Universidade Federal De Minas Gerais (UFMG), pp. 3-17.
- y Herrera Delgado, Berenice (2010b), “El profesional de la información documental. Eidos-noumeno-identidad versus -skia-fenómeno-imagen”, en *Revista Mexicana de Ciencias de la Información*, SLP: UASLP, ECI. v. 1. núm. 2. pp. 40-52.
- Villoro, L. (2008), *Creer, saber, conocer*, México: Siglo XXI.