

Mediación crítica para el acceso a la información y al desarrollo desde las bibliotecas

JOHANN PIRELA MORILLO
Universidad de La Salle, Colombia

Resumen

Se aborda el concepto de mediación crítica como una posibilidad de maximizar el acceso a la información desde las bibliotecas. En el marco de esta propuesta, se retoman los aspectos para materializar el acceso a la información, tales como: la organización del conocimiento, el diseño de productos y servicios de alto valor agregado y la alfabetización informacional. Esto delimitará una estrategia que favorezca la apropiación significativa de contenidos y tecnología. Por último, se propone incorporar a la mediación crítica dentro de planes de estudio en bibliotecología y ciencias de la información.

Critical mediation to access to information and development through libraries

Johann Pirela-Morillo

Abstract

Critical mediation is approached as a concept that enables to increase access to information through libraries. Key points have been regained in the frame of this proposal, such as knowledge organization, high added value products & services design, as well as information literacy. This will delimit a strategy to facilitate

meaningful appropriation of contents and technology. Finally, incorporating critical mediation approach within LIS curricula is proposed.

INTRODUCCIÓN

La mediación crítica puede entenderse como un proceso de interposición y/o existencia entre dos ámbitos, contextos o mundos, con objeto de promover acciones que redunden en ganancia cognitiva e incremento del acervo de experiencias y de prácticas, articuladas además con el desarrollo de las personas y de la sociedad en general. En este sentido, este tipo de mediación se asume como un proceso complejo e interactivo que busca conectar la realidad dinámica e hipertextual de la información con el mundo, complejo también, de los usuarios, en tanto actores que construyen el tejido social.

Con base en esta premisa, este trabajo busca abrir una discusión en torno al concepto de mediación crítica y cómo éste se traduce en la posibilidad de maximizar el acceso a la información para generar conocimiento que redunde en desarrollo desde las bibliotecas. Siguiendo una metodología de investigación documental, fundamentada en la revisión de la Declaración de Lyon (2013) y de otros documentos generados por la IFLA (2013), además de la integración de diversos enfoques sobre los aspectos desarrollados desde la mediación; se proponen dimensiones que la pueden materializar en la práctica: la organización del conocimiento, el diseño de productos y servicios de alto valor agregado y la alfabetización informacional múltiple, ésta última como estrategia medular que favorece la apropiación significativa de contenidos y tecnologías. Igualmente, se particularizan algunos procesos derivados de estas tres dimensiones.

Como conclusión se insiste en la necesidad de incorporar el componente mediador-crítico en el currículo de profesionales de la información como un eje transversal y como una racionalidad que debe permear toda la formación, para garantizar que tales profesionales contribuyan con el desarrollo sostenible desde las bibliotecas.

LÍNEAS TRAZADAS DESDE LA DECLARACIÓN DE LYON SOBRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y AL DESARROLLO. NECESIDAD DE CONFIGURAR LA IDEA DE MEDIACIÓN CRÍTICA

La Declaración de Lyon (2014) es un documento que la *International Federation Library Association and Institutions* (IFLA) lanzó en el marco del 80th *IFLA General Conference and Assembly*, con el propósito de impulsar el reconocimiento de la necesidad de acceso a la información, para incluirla en el marco de la agenda Desarrollo post-2015 de las Naciones Unidas. En este sentido, se pretenden materializar los Objetivos de Desarrollo de Milenio (MDG) y concretar una agenda para el desarrollo en la próxima década.

El documento hace una exhortación a los Estados miembros de Naciones Unidas para que reconozcan el acceso a la información como vía que permite avanzar hacia un desarrollo sostenible, definido éste último como la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, logrando satisfacer sus propias necesidades. (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987), el desarrollo sostenible, entonces, ha emergido como el principio rector para el desarrollo mundial a largo plazo.

En este marco, las líneas trazadas desde la Declaración de Lyon que pueden considerarse como estratégicas, son, en primer lugar, el carácter transformacional del derecho a la información, como elemento de desarrollo sostenible; en segundo lugar, el acceso a la información como garantía de desarrollo de las personas, sobre todo aquellas que se encuentran en situación de exclusión; y el énfasis en el hecho de que los intermediarios de la información tienen la función de transmitir, organizar, estructurar, comprender la información vital para el desarrollo sostenible.

En cuanto al carácter transformacional del derecho a la información, podríamos asumir los planteamientos de Villanueva (2003), sustentados a su vez en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que consagra el derecho a la información entendido como la garantía de que toda persona posee a: atraerse información, informar y ser informada. Atraerse información abarca las

facultades de acceder a los archivos, registros y documentos públicos e igualmente la decisión de que medio se lee, se escucha o se contempla. El derecho a informar abarca la libertad de expresión y de imprenta y el de constitución de sociedades y empresas informativas. El derecho a ser informado comprende las facultades de recibir información objetiva, oportuna y completa, es decir, el derecho a enterarse de todas las noticias y con carácter universal, es decir, este derecho plantea que la información es para todas las personas sin exclusión alguna.

De acuerdo con los ámbitos que abarca el derecho a la información es posible plantear que ese carácter transformacional que se menciona en el Documento de la Declaración de Lyon apunta a la potencialidad que existe en las bibliotecas de promover procesos orientados a que los ciudadanos conozcan estos derechos, en primera instancia, y luego puedan realizar un ejercicio consciente de éstos; lo cual debe orientar toda la acción de la biblioteca hacia el desarrollo de competencias de participación social activa y protagónica. Por esta razón, la programación de servicios y productos deberá procurar en todo momento la provisión de información objetiva, oportuna y completa, relacionada con los perfiles de los usuarios, con base en las actividades personales y académicas que realizan.

Un ámbito medular que se menciona en el documento, referido al derecho a la información es el que tiene que ver con el acceso de archivos e información pública, con lo cual se plantea, siguiendo a Fuenmayor (2004), que este derecho adquiere una connotación trascendental para impulsar procesos de reconocimiento y ejercicio de las libertades primarias de los ciudadanos. De este modo, tener derecho a la información constituye uno de los pilares fundamentales de la construcción de la ciudadanía.

De manera que la oferta de servicios bibliotecarios, vista desde esta línea de acción, se asume en una perspectiva mucho más estratégica, sobre todo cuando el objeto de dicha información son los asuntos públicos del Estado, los cuales en esencia, tienen una incidencia inmediata en los ciudadanos, debido a que les otorga elementos de juicio para auditar de manera permanente la gestión pública de los

gobernantes, mediante la puesta en práctica de acciones que contribuyan al libre acceso que deben tener los ciudadanos a la información de apoyo a los procesos de gestión pública.

En este sentido y asumiendo el carácter transformacional del derecho a la información como un valor rector de la acción que deben irradiar las bibliotecas en sus comunidades, se plantea que el acceso a las fuentes de calidad serían garantía de desarrollo de las personas, sobre todo aquellas que se encuentran en situación de exclusión, todo lo cual alude al hecho de que los profesionales de la información apliquen de forma sistemática y permanente estudios de necesidades de información para definir una oferta de servicios mucho más pertinente y en sintonía con estas necesidades.

Pasando ahora al aspecto de que la información es garantía de desarrollo de las personas, sobre todo aquellas que se encuentran en situación de exclusión, tenemos que las bibliotecas pueden contribuir a reducir las brechas no solo digitales, sino informativas y cognitivas, las cuales se traducen en reducción también de brechas sociales, entendiendo la formación para el uso significativo de la información y las tecnologías en una perspectiva de empoderamiento social.

En este sentido, es posible que las bibliotecas trabajen en acciones concretas encaminadas hacia la inclusión digital, la cual alude a una noción que implica, según los postulados de Berlot, Jaeger, Lee, Mc. Dermott y Real (2013), la combinación de las posibilidades de oportunidad, acceso, conocimiento y habilidad para interactuar efectivamente con la información: sus medios, fuentes y tecnologías, en el contexto de las políticas sobre acceso a la información, que incluyan los estamentos involucrados en estos procesos, a saber: el sector educación, información, comunicación y tecnologías.

En palabras de los autores mencionados, la discusión en torno a la brecha digital tiende a centrarse en el acceso a disposición de las personas, la inclusión digital tiene la intención de indicar un enfoque práctico para impulsar una política que aborde las necesidades de las comunidades en su conjunto. En tal sentido, las bibliotecas pueden apoyar los procesos de inclusión digital de las comunidades a las cuales atienden mediante la provisión de accesos de calidad a la tecnología digital, acceso a una amplia gama de contenidos digi-

tales estratégicos para el desarrollo social; generación de servicios y programas que promuevan la alfabetización digital y la formulación de programas que abordan las necesidades claves de la comunidad, como la salud, el bienestar y la educación, lo cual promueve el desarrollo personal y el compromiso cívico.

La tercera línea que parece interesante destacar del documento de la Declaración de Lyon es el compromiso que los denominados intermediarios de la información tienen en relación con la transmisión, organización, estructuración, y comprensión de la información vital para el desarrollo sostenible. Tales intermediarios no solo son las bibliotecas, sino también los archivos y los museos, que deben trabajar de forma conjunta en el desarrollo de proyectos orientados hacia la difusión del conocimiento sobre lo histórico-cultural, sobre la memoria y sobre la reconstrucción de las realidades locales y nacionales donde estos servicios culturales se insertan.

De modo que ante estas tres líneas trazadas en el documento al cual hacemos referencia, es pertinente pues asumir una perspectiva de mediación crítica, en tanto que interposición y existencia en medio de dos puntos, personas o mundos; lo cual serviría para explicar teórica y metodológicamente la naturaleza y alcance de la acción que se despliega desde las bibliotecas, archivos y museos como organizaciones de conocimiento.

Desde esta perspectiva, hemos planteado también en otros documentos, la necesidad de que los profesionales de la información sean mediadores cognitivos y críticos, quienes junto a los comunicadores sociales, los educadores, los diseñadores web, los gestores del patrimonio y demás profesionales, vinculados con las instituciones de la memoria, actúen como organizadores, intérpretes y promotores socio-culturales y significativos que se interponen entre el mundo de la cultura, de la ciencia, de la tecnología y del conocimiento y los micro-mundos de las necesidades personales de información, formación y aprendizaje.

Junto a las líneas trazadas en la Declaración de Lyon, también están las tendencias de la IFLA (2013), en las cuales se ratifica que las nuevas tecnologías de la información y comunicación tienen la potencialidad de expandir (en algunos casos) y restringir (en otros) el acceso a la

información, junto con las oportunidades que plantea la educación en línea, que democratizará y modificará el aprendizaje global, dando paso a nuevas y más complejas formas de interacción y comunicación didáctica. También se señala la redefinición de los límites de la privacidad y la protección de datos, en el contexto de sociedades cada vez más hiperconectadas, que escucharán y empoderarán nuevas voces y grupos, aunado a las influencias de la economía global de la información que seguirá su proceso de transformación debido a la expansión de las nuevas tecnologías.

Considerando estas tendencias, hemos venido proponiendo el impacto que tienen en la formación de los profesionales de la información, debido a que se requerirá del impulso al empoderamiento de nuevas voces y grupos sociales, a partir de estrategias formativas desarrolladas por bibliotecólogos y archivólogos, quienes desde sus espacios de acción profesional, orientarán procesos de apropiación de la información de una forma mucho más crítica y significativa por parte de los usuarios, y al mismo tiempo sentarán las bases para una gestión ética y responsable del conocimiento, avanzando con ello hacia la democratización de los saberes.

LA MEDIACIÓN CRÍTICA COMO SUSTRATO DEL TRABAJO EN LAS BIBLIOTECAS

En otros documentos hemos estado insistiendo en el hecho de que la mediación crítica es una competencia transversal que forma parte del concepto de mediación del conocimiento, entendido a partir de la concepción de Delgado y Pirela (2013) y Pirela (2013) como un conjunto de procesos mediante los cuales se generan acciones sistemáticas de intervención entre el espacio de la producción de mensajes y contenidos intelectivos y su recepción crítica y significativa por parte de usuarios en estados de total reciprocidad, lo cual implica que los sujetos emisores y receptores críticos intercambien saberes, experiencias y demuestren dominio de competencias para apropiarse de la información, agregarle valor y crear nuevos significados.

Las bibliotecas frente al reto del desarrollo...

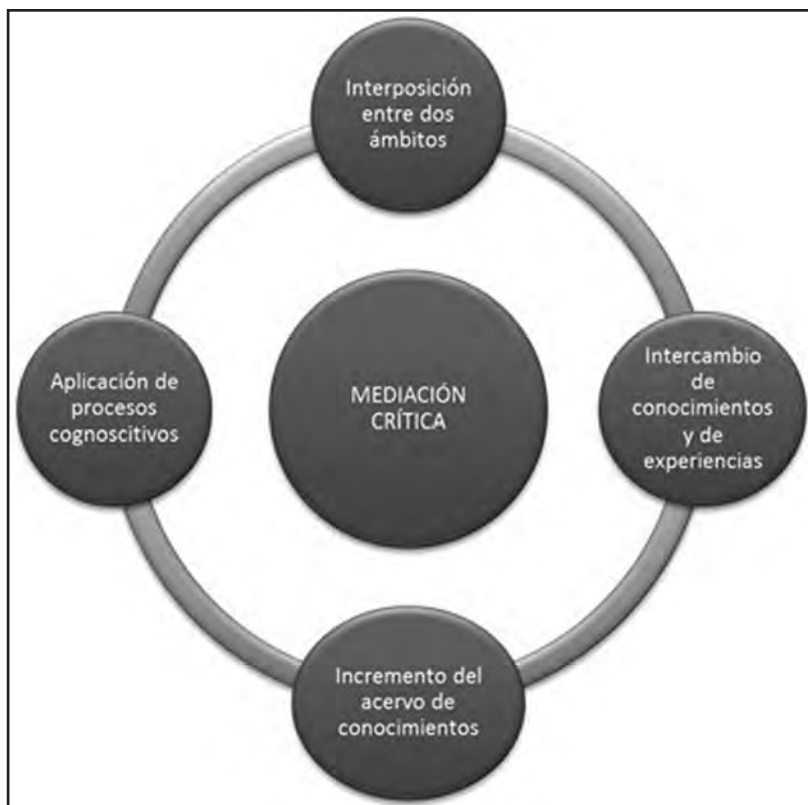
Tantos a los emisores como los receptores se les atribuye el calificativo de críticos, porque no se trata de una intermediación fría, pasiva y sin añadir valor, sino que la idea es generar espacios para que los emisores (los autores, creadores de información y de conocimiento, los profesionales de la información), y los receptores (usuarios, grupos y comunidades) dominen habilidades de lectura crítica, todo lo cual potencia la apropiación social, con sentido y conocimiento de causa de la información y de los saberes. Si la mediación del conocimiento se asume como el elemento común que puede ayudar a integrar-unificar el discurso teórico-epistemológico en las ciencias de la información, entonces también es posible plantearla como el sustrato que fundamenta los procesos susceptibles de desarrollarse desde las bibliotecas para maximizar el acceso a la información con objeto de construir conocimiento útil y estratégico que contribuya con el desarrollo sostenible.

Los componentes conceptuales de la mediación crítica son el hecho de que se aluden procesos de interposición entre dos ámbitos, el mundo complejo e interactivo creado por la información que se desplaza en ambientes híbridos (combinación de lo físico-impreso y digital) y el mundo de las necesidades de información, de aprendizaje y de conocimiento de los usuarios. La interposición acá encuentra sus espacios de acción en las bibliotecas y otras organizaciones de la memoria. Otro de los componentes de orden conceptual es que la interposición que ocurre en el espacio de intersección información-bibliotecólogos-usuarios da lugar a un intercambio de conocimientos y de experiencias que nutren considerablemente el proceso de mediación y aporta elementos objetivos para estructurar propuestas de servicios cada vez más pautadas a las necesidades, intereses, preferencias y hábitos de consumo informativo de los usuarios.

El intercambio promueve encuentros significativos de las racionalidades propias de los profesionales de la información con las racionalidades y esquemas de pensamiento de los receptores *críticos*. Otro aspecto que conviene resaltar es que gracias a este encuentro se incrementa el acervo de conocimientos de los actores que participan en el proceso. Los profesionales de la información deben entonces dominar las habilidades cognoscitivas que se aplican para añadir valor a la información, alguna de estas habilidades son: la comparación,

relación, evaluación, la clasificación simple y jerárquica, la conceptualización, el análisis y la síntesis. La *Figura 1* presenta los componentes conceptuales de la mediación crítica como sustrato del trabajo en las bibliotecas.

Figura 1.
*Componentes conceptuales de la mediación crítica
como sustrato del trabajo en las bibliotecas*



Fuente: Elaboración propia.

Visto de esta forma el proceso de mediación crítica en las bibliotecas, aparecen como la posibilidad de establecer procesos comunicativos sobre la base de un conjunto de medios, fuentes y recursos diferentes a los tradicionales, debido a que se usan plataformas tecnológicas y formatos digitales que hacen más dinámica la mediación. Siguiendo a Almarza (2014), diríamos que puede entenderse entonces, que han aparecido mecanismos para ampliar las posibilidades de establecer contacto o interacción comunicativa que a su vez impactan todos los ámbitos de la vida.

En tal sentido, es necesario considerar las mediaciones desde una visión amplia tal y como lo propone Scolari (2008), llegando a plantear las posibilidades de comunicación, a partir de lo que llama *hipermediaciones*. Éstas, plantean un cambio en la manera de percibir el proceso comunicativo que se escapa a las teorías de recepción de información, para considerar la comunicación digital interactiva, la cual se establece desde los múltiples vínculos posibles a través de las tecnologías. De tal forma que hoy es necesario afrontar un evidente cambio comunicativo, dónde para llegar a generar impacto cognitivo, es necesario: a) tomar en consideración los discursos que subyacen en los contenidos que se presentan; b) las posibilidades expresivas disponibles para potenciar los procesos de aprendizaje. Para tal fin, se debe comprender cómo se dan las mediaciones en los entornos virtuales y su interfaz.

En este mismo orden de ideas, Scolari (2008) menciona unos elementos que dan pie a su *teoría de la comunicación interactiva*. En ella, destaca las diferencias entre las innovadoras formas de comunicación que surgen con el internet y las ya existentes, a las cuales denomina: “transformación tecnológica (digitalización); configuración muchos-a-muchos (reticularidad); estructuras textuales no secuenciales (Hiper textualidad); convergencia de medios y lenguajes (multimedialidad); participación activa de los usuarios (interactividad).” (p. 113-114)

En este marco referencial, es evidente que las mediaciones impregnan los entornos virtuales y por supuesto que a esto no escapan los procesos cognitivos y comunicativos, los cuales se han visto notoriamente alterados por los encuentros cada vez más fluidos entre

quienes producen información y quienes la necesitan para nutrir sus visiones del mundo.

Por supuesto que no se trata tampoco de asumir la red como el único espacio de comunicación alternativa, ni mucho menos como el medio de expresión crítica y creativa, pero si se debe tener presente cuatro aspectos que impregnan los medios digitales y que menciona Fernández (2013) “[...] la deslocalización, la independencia respecto al filtro editorial, la facilidad en el acceso a tales contenidos y la posibilidad de actualización en tiempo real” (p.13).

Este hecho, marca una notable diferencia en la rapidez con la cual un emisor-receptor puede emitir opiniones y generar conocimiento que cruza las fronteras espaciales y temporales a través del ciberespacio. Sin duda una importante oportunidad que puede sacársele provecho para que el patrimonio cultural zuliano tenga una destacada presencia en la web y que pueda ser de provecho, disfrute y deleite para todo el que quiera tener un acercamiento con él. En este sentido, los medios digitales disponibles para la difusión de la información, podrían representar una oportunidad para romper las mediaciones que establecen las instituciones ligadas a lo público y privado.

En este contexto, Fernández (2013) expresa que “[...] no se trata, pues, como aseguran las corrientes de pensamiento actuales, de un proceso de desintermediación de los cauces informativos. Al contrario, lo que acaece es una re-intermediación o, mejor dicho, una altermediación” (p.5).

En otras palabras, la persona como ser social, con sus costumbres, lenguaje y particularidades cuando entra en contacto con la mediación social, conforma su estructura de personalidad, lo que es, tiene relación con la herencia generacional, aunque ésta no limita su transformación continua. Sin embargo, a lo largo de la vida, el individuo ajusta su conducta a las instancias sociales como entes normalizadores de referencia social, tal es el caso de la escuela y la familia, por ejemplo. En este sentido, las mediaciones críticas que se dan en los entornos reales y virtuales de los servicios bibliotecarios se transforman y ajustan a los entornos masivos como internet, donde el individuo tiene la necesidad de actuar, pues la mediación influye en la

concepción del mundo y de no hacerlo, se siente fuera del contexto interactivo un número significativo de la población asume.

DIMENSIONES Y PROCESOS DE LA MEDIACIÓN CRÍTICA EN LAS BIBLIOTECAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y AL DESARROLLO

La mediación crítica como epicentro de la acción en las bibliotecas para contribuir con el acceso a la información y al desarrollo se concreta a partir de tres dimensiones, cada una de las cuales incorpora cuatro procesos que la materializan. Las dimensiones a las cuales hacemos referencia son: la organización del conocimiento desde la perspectiva de la mediación, el diseño de productos y servicios de alto valor agregado y la alfabetización informacional con visión constelar y múltiple.

En cuanto a la primera dimensión, que está relacionada con la organización del conocimiento desde la perspectiva de la mediación, proponemos como procesos para materializarla: la aplicación y creación de sistemas de representación del conocimiento; la sistematización de contenidos sobre las culturas locales y regionales, con visión de globalidad; la gestión de contenidos para incrementar la participación ciudadana y la gestión de contenidos que sirvan de soporte a la resolución de problemas sociales. (*Figura 2*, en la siguiente página).

El primero de los procesos de la organización del conocimiento es la aplicación y creación de sistemas de representación, lo cual implica, de acuerdo con las ideas de Caldera (2014), que dichos sistemas se concreten en la aplicación crítica de sistemas o taxonomías que ya existan, pero en ocasiones se puede plantear también la posibilidad de crear o adaptar otros, para cuya construcción se requiere la integración de criterios lingüísticos, sociales, psicológicos, cognitivos y tecnológicos.

En palabras del bibliotecólogo venezolano, lo que se busca con estos sistemas de representación es el establecer diálogos entre diversas disciplinas, y ello implica abordar la organización del conocimiento, a partir de un enfoque mediador, que considere perspectivas no solo de las ciencias de la información, sino desde las ciencias cognitivas, las ciencias de la comunicación, la psicología cognitiva, la lingüística,

Figura 2.

Procesos de la organización del conocimiento



Fuente: Elaboración propia.

la inteligencia artificial, la filosofía, entre otras áreas que aportan valiosos elementos explicativos para entender con mayor profundidad la naturaleza y el alcance de estos procesos y su contribución en la democratización del saber y el uso con sentido de los contenidos para ampliar los aprendizajes e intensificar la densidad de la acción de las personas en sus diversos ámbitos: organizacionales y sociales.

Seguindo a Caldera (2014), esta visión integradora e interdisciplinaria de la organización del conocimiento supera la perspectiva técnica y mecanicista de los denominados procesos técnicos, es decir, se apoya en los procedimientos de análisis formal y de contenido como operaciones primarias de la organización del conocimiento, procedimientos a los cuales deben imprimírseles un carácter contextual y mucho más orientado hacia las necesidades de los usuarios.

De modo que la organización del conocimiento como proceso que concreta la mediación crítica debe realizarse en los actuales momentos

siguiendo una lógica mucho más asociativa, colaborativa y dinámica y ello los ubica en una arista interdisciplinaria e interactiva, que les otorga un carácter mediador y cognoscitivo, más que instrumental, técnico y reproductivo.

En cuanto al proceso de sistematización del conocimiento sobre culturas locales y regionales, con visión de globalidad, se propone que las bibliotecas continúen trabajando en aras de conformar colecciones y contenidos propios, sobre todos las bibliotecas públicas. Tales contenidos pueden derivarse de proyectos de investigación colaborativos, en los cuales se incorporen también a otras instituciones de la memoria como los archivos y los museos. Estos proyectos deben involucrar de manera a las comunidades donde las bibliotecas se encuentran ubicadas, sus narrativas y relatos que no están registrados en documentos formales.

Se trata de seguir las pautas y criterios sugeridos por García y Díaz (2006), en relación con la posibilidad de que la biblioteca pública construya y mantenga colecciones y contenidos locales, generados a partir de estudios sobre la reconstrucción de la historia local, realizados sobre fuentes primarias y secundarias, como diarios, fotografías, memorias, historias y reportes de investigación local publicados.

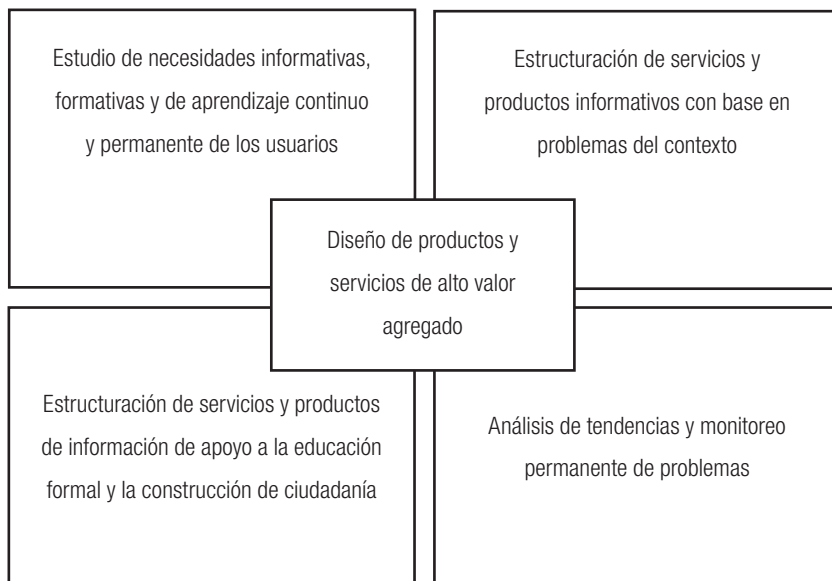
La gestión de contenidos para incrementar la participación ciudadana es otro de los procesos vinculados con la organización del conocimiento e implica estrategias de sistematización y estructuración de servicios y productos de información de apoyo a la ciudadanía, esto es, siguiendo a García y Díaz (2006), contenidos que tengan que ver con las dinámicas que involucra la gestión local, articulados en un servicio integrado de información que reúna datos de distintos frentes: administrativos, políticos, sociales, económicos, comerciales y culturales. Igualmente, se requiere disponer en las bibliotecas de información oportuna para la interacción con el gobierno electrónico, mediante provisión de servicios dirigidos a usuarios que no posean las pericias informativas y tecnológicas requeridas para que esta interacción sea efectiva.

Otro de los procesos que también se identifican dentro de la organización del conocimiento con visión mediadora es la gestión de contenidos que sirvan de soporte a la resolución de problemas sociales. En este sentido, la apuesta que se puede hacer desde las bibliotecas es articular un sistema integrado de servicios informacionales que estén articulados con los organismos que formulan planes de desarrollo local, regional y nacional. La idea es que los contenidos que se gestionen desde las bibliotecas se construyan sobre la base de redes de problemas prioritarios por atender y darles respuestas, sobre la base de contar con información útil, puesta al servicio de desarrollo. Uno de los instrumentos que permitirán nutrir esta línea de servicios pueden ser los observatorios, que asuman actividades de vigilancia y monitoreo permanente de los problemas fundamentales del contexto socio-productivo.

La segunda dimensión que concreta la mediación es el diseño de servicios de información de alto valor agregado, los cuales deben ir articulados con la organización del conocimiento y sus procesos derivados. Los cuatro procesos que proponemos para esta dimensión son: la estructuración de servicios y productos informativos con base en problemas del contexto; análisis de tendencias y monitoreo permanente de los problemas, estructuración de servicios de apoyo a la educación formal y a la ciudadanía y los estudios de necesidades informativas, formativas y de aprendizaje continuo y permanente de los usuarios. (*Figura 3*, en la siguiente página).

El primero de los procesos precisamente tiene que ver con la estructuración de servicios y productos con base en problemas del contexto. Aquí cada biblioteca, sobre todo las públicas, universitarias y especializadas deberán indagar para recoger información oportuna y estratégica del contexto para articular servicios y productos que estén en sintonía con tales problemas, logrando con ello definir diversos portafolios de productos y de servicios ajustados y acotados a partir de los requerimientos y particularidades de cada comunidad o espacio geográfico, socio-económico y cultural.

Figura 3.
Procesos del diseño de servicios y productos con alto valor agregado



Fuente: Elaboración propia.

Otro de los procesos fundamentales por abordar, como parte del diseño de servicios y productos con alto valor agregado es el análisis de tendencias y monitoreo permanente de los problemas. Este proceso constituye el punto de partida para la formulación y presentación de servicios de información de alto valor agregado. Es recomendable estructurar también, para facilitar las actividades de monitoreo permanente, observatorios temáticos, organizados en torno a problemas y necesidades.

La información derivada del análisis de tendencias nutrirá el siguiente proceso, relacionado con la estructuración de servicios y productos de apoyo a la educación formal y a la construcción de ciudadanía. En este sentido, la oferta de servicios pueden ser variada, con base en el análisis de las tendencias y el monitoreo. Sin embargo, una primera aproximación para establecer productos y servicios de apoyo

a la educación formal puede vincularse con los procesos de investigación y de estudio sobre el patrimonio cultural local, regional y nacional; lo cual constituye una línea de trabajo interesante por potenciar en las bibliotecas y con ello estar a tono de los criterios expuestos en la Declaración de Lyon, según los cuales las instituciones de la memoria, como las bibliotecas, archivos y museos deben trabajar de forma colaborativa para estructurar contenidos esenciales para la reconstrucción de los procesos históricos y de valoración de las identidades locales y nacionales, sin perder de vista la conexión con lo global.

Finalmente, el último de los procesos, que hacen parte de esta segunda dimensión de la mediación crítica en las bibliotecas, es el estudio de necesidades informativas, formativas y de aprendizaje continuo y permanente de los usuarios. Con este proceso se cierra el ciclo del levantamiento de la información requerida, tanto en función de las necesidades y requerimientos del contexto, como de las necesidades e intereses de los usuarios, lo cual también alude a contar con información precisa sobre consumos informativos y culturales, por parte de los ciudadanos y sus hábitos en el manejo de la información. Los estudios de necesidades formativas e informativas y de aprendizaje aportarán la base fundamental para articular portafolios de servicios mucho más acotados a los perfiles de usuarios, teniendo en cuenta además de la información se utilizará para apoyarlos en su formación formal, la educación a lo largo de la vida, con lo cual será posible hablar de la relación de implicación entre información, educación y ciudadanía.

La tercera dimensión de la mediación crítica es la alfabetización informacional múltiple, que debe estar articulada con las dos dimensiones anteriores: organización del conocimiento, diseño de productos y servicios de alto valor agregado. Entendemos este tipo de alfabetización según los planteamientos que hacen Área y Pessoa (2012), como un proceso de desarrollo de una identidad como sujeto en el territorio digital, configurada sobre la base de la apropiación significativa de competencias intelectuales, sociales y éticas necesarias para interactuar de una forma efectiva con la información y para recrearla de un modo crítico y emancipador.

El carácter de lo múltiple y complejo de esta perspectiva de la alfabetización es que tiene como meta el desarrollo en cada sujeto de la

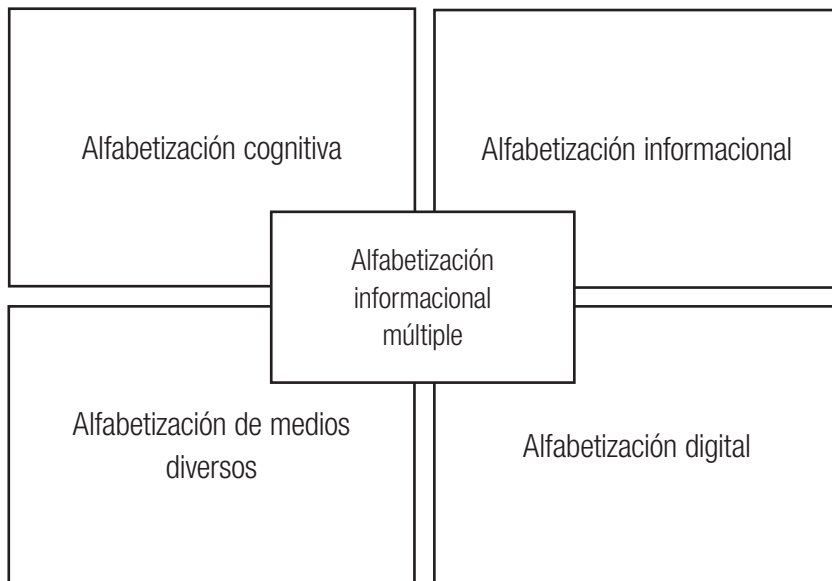
capacidad para la actuación y participación de forma autónoma, culta y crítica en la cultura del ciberespacio, y si el ciberespacio es multi-medial, entonces la alfabetización deberá acoplarse a la necesidad social de aportar las herramientas para la apropiación y uso con sentido de la información expresada en una variedad de formatos, medios y soportes, logrando con ello ampliar las posibilidades para que el acceso a la información esté mediado por la aplicación de procesos cognoscitivos que añaden valor y significatividad a los contenidos con los cuales se interactúan.

Esta idea de alfabetización constelar y múltiple, se apoya en la posibilidad de lo que refieren Kendall y Mc.Dougall (2012), quienes plantean que a pesar de la polisemia, la polémica sobre el acceso, la participación, las posibilidades y lo que realmente ocurre con la alfabetización en los nuevos contextos mediáticos, exista el deseo en los educadores de encontrar nuevas formas de alfabetización.

Este enfoque de la alfabetización también lo hemos referido en otros trabajos, en los cuales hemos explicado la alfabetización múltiple desde la visión de Marzal (2009), quien la señala como una competencia o capacidad lectora que faculta para comprender el significado del contenido de los hipermedios, cuya naturaleza poliédrica y transversal obliga a conocer signos diferentes (textuales, icónicos y auditivos), pero integrados y *escritos* en perfecta simbiosis en los recursos. La transalfabetización es un enfoque similar al de alfabetización múltiple; es entendido, en términos de Newman (2012), como una habilidad para leer-escribir e interactuar en un rango de plataformas, herramientas y medios, desde la señalización y la oralidad, hasta la pintura, la televisión, la radio, el cine y las redes sociales digitales.

Estas concepciones de la alfabetización es posible materializarlas según los procesos de mediación cuatro capas fundamentales de la alfabetización: la cognitiva, que alude al dominio de los procesos del pensamiento, la alfabetización informacional propiamente dicha que aborda todo el tema de la apropiación con sentido y eficacia de la información: sus fuentes y tecnologías; la alfabetización digital que alude al dominio de competencias digitales y la alfabetización en medios. En la *Figura 4*, se relacionan los cuatro tipos de alfabetización propuestos, los cuales deben formar parte de la oferta de servicios.

Figura 4.
Capas de la alfabetización informacional múltiple



Fuente: Elaboración propia.

Se apoya la idea de alfabetización informacional múltiple como dimensión que concreta la mediación crítica en las bibliotecas, debido a su naturaleza transversal y a su poder catalizador para que el acceso a la información realmente se convierta en un proceso estratégico que impulsa procesos de desarrollo. Las bibliotecas deben entonces abordar la tarea de la alfabetización, asumiendo un enfoque múltiple, en colaboración con las instituciones educativas para avanzar hacia sociedades mucho más articuladas en torno al uso con sentido de la información y las tecnologías.

REFLEXIONES FINALES

La Declaración de Lyon apunta a la potencialidad que existe en las bibliotecas para promover procesos de formación ciudadana, lo cual implica el conocimiento y ejercicio de derechos y de deberes concomitantes con la participación social activa y protagónica. Ante los lineamientos de este importante documento, que traza líneas que pueden orientar prácticas innovadoras en las bibliotecas, se requiere asumir el enfoque de la mediación crítica como fundamento de nuevas acciones.

La mediación crítica se erige como epicentro de prácticas articuladas con el acceso a la información y al desarrollo, lo cual se concretaría a partir de tres dimensiones, cada una de las cuales incorpora procesos y estrategias específicas que la materializan: la organización del conocimiento; el diseño de productos y servicios de alto valor agregado y la alfabetización informacional con visión constelar y múltiple.

Una de las estrategias que permitiría incorporar el enfoque mediador y crítico en las bibliotecas es incorporando el componente mediador en el currículo para formar profesionales de la información como un eje transversal y como una racionalidad que debe permear toda la formación, dando el salto cualitativo de la administración de recursos y fuentes por el de la mediación significativa y crítica que implica una instancia mucho más vinculada al incremento de las posibilidades para acceder a la información y construir conocimiento útil.

Desarrollar estas dimensiones de la mediación desde las bibliotecas requiere además que los profesionales de la información estén formados en una perspectiva mucho más social, con competencias para la detección de necesidades y problemas de las comunidades donde las bibliotecas se insertan y con criterios de creatividad e interactividad, logrando con ello activar los diálogos necesarios con el entorno, para orientar toda la oferta de productos y de servicios a la resolución de problemas prioritarios, de cuya superación dependerá avanzar hacia grados elevados de desarrollo sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- Almarza, Y (2014). *Modelo comunicativo-cognitivo para la apropiación del patrimonio cultural zuliano vía mediación tecnológica por parte de estudiantes universitarios*. Tesis doctoral. Universidad Latinoamericana y del Caribe. ULAC. Doctorado en Patrimonio Cultural. Caracas-Venezuela.
- Área, M y Pessoa, T (2012) “De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0” *Revista: Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*. (38), pp13-20. Disponible en línea: <http://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar38.pdf> . Consultado: 14-06-15.
- Berlot, John; Jaeger, Paul; Lee, Jean; Dubbels, Kristoffer; Mc. Dermott, Abigail y Real, Brian. (2013). *Digital Inclusion Survey: Survey Findings and Results*. IPAC. Information, Policy and Acces Center. Disponible en línea: <http://digitalinclusion.umd.edu/sites/default/files/uploads/2013DigitalInclusionNationalReport.pdf>. Consultado: 14-06-15.
- Caldera, E. (2014). *Competencias para la organización y representación del conocimiento en el currículo de las Escuelas y Programas de Bibliotecología, Archivología y Ciencias de la Información*. Tesis doctoral. Universidad “Rafael Belloso Chacín”. Doctorado en Ciencias de la Educación. Maracaibo-Estado Zulia.

Delgado, F y Pirela, J. (2013) “Los procesos de mediación del conocimiento como elementos integradores-unificadores del discurso epistemológico de las ciencias de la información.” En: *El objeto de estudio de la Bibliotecología/documentación/ciencia de la información: propuestas, discusión, análisis y elementos comunes*. Coordinador. Miguel Ángel Rendón Rojas. - México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. 295 p.

Fuenmayor, A. (2004) *El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Análisis Jurídico y recomendaciones para una propuesta de ley modelo sobre el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública*. UNESCO. Disponible en línea: http://portal.unesco.org/es/file_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf. Consultado: 13-06-15.

García Gómez, Francisco Javier y Díaz Grau, Antonio. (2006) *Desarrollo y gestión de la colección local en la biblioteca pública*. Buenos Aires; Alfagrama Ediciones.

IFLA. (2014). *Lyon Declaration on Access to Information and Development*. Disponible en línea: <http://conference.ifla.org/past-wlic/2014/ifla80/node/522.html>. Consulta: 24-06-15.

———. (2013). *Surcando las olas o atrapados en la marea. Navegando en el entorno en evolución de la información. Percepciones del IFLA Trend Report*. Disponible en: http://www.abinia.org/surcando_las_olas_o_atrapados_en_la_marea.pdf. Consulta: 04-02-14.

Kendall, A. y Mc. Dougall (2012). “Alfabetización mediática-crítica en la postmodernidad.” *Revista: Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*. (38), pp13-20. Disponible en línea: <http://www.revistacomunicar.com/pdf/comunicar38.pdf>. Consultado: 14-06-15.

Marzal, M. A. (2009), “Evolución conceptual de la alfabetización en información a partir de la alfabetización múltiple en su perspectiva educativa y bibliotecaria”, en *Investigación Bibliotecológica*, 23(47), pp. 129-160 [en línea], <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v23n47/v23n47a6.pdf>

Newman, B. (2012), *Libraries and transliteracy* [en línea], <http://www.slideshare.net/librarianbyday/libraries-and-transliteracy>

Pirela, J. (2013) “La mediación del conocimiento en el perfil por competencias del profesional de la información.” Ponencia presentada en el VI Encuentro Ibérico. EDICIC 2013. En: *Globalización, ciencia e información. Actas*. pp. 209-219 Disponible en línea: <http://www.youblisher.com/p/745142-VI-Encuentro-Iberico-EDICIC-2013-Globalizacio-Ciencia-Informacao/> (Consulta: 13-01-14).

Scolari, C. (2008). *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona, Gedisa, 317 pp.

Villanueva, E. (2003). "Derecho de acceso a la información pública" en *Latinoamérica*. Serie Doctrina Jurídica No. 165. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en línea: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/3/1156/3.pdf>. Consultado: 13-06-15.