

# Concepciones de mediación de la información en el ámbito de los museos a partir de la literatura científica en Ciencia de la Información



Thiago Giordano de Souza Siqueira

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", San Pablo, Brasil / thiago.giordano@gmail.com |  
<https://orcid.org/0000-0001-7364-100X>

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", San Pablo, Brasil / ofaj@ofaj.com.br |  
<https://orcid.org/0000-0003-3629-7435>

## Resumen

**Objetivo.** Investigar cómo los temas relacionados con la mediación de la información en los museos se reflejan en la literatura científica de la Ciencia de la Información. **Método.** Investigación cualitativa y exploratoria utilizando la revisión integrativa de literatura como método de investigación bibliográfica. Se analizaron 14 artículos seleccionados en las bases de datos del Portal Brasileiro de Publicações Científicas de Acesso Aberto (Oasisbr), Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Red Latinoamericana para la Ciencia Abierta (LA Referencia) y Directory of Open Access Journals (DOAJ). **Resultados.** Se identificó la relación de pertinencia entre los conceptos de mediación cultural y mediación de la información. **Conclusiones.** Las aproximaciones teóricas sobre la mediación de la información en los museos muestran una conexión con los enfoques desarrollados desde el protagonismo social y en acciones dialécticas e interaccionistas.

## Palabras clave

Mediación de la información  
Ciencia de la Información  
Museos

## Conceptions of information mediation within museums based on scientific literature in Information Science

## Abstract

**Objective.** To investigate how the issues related to the mediation of information in museums are reflected in the scientific literature in Information Science. **Method.** Qualitative, exploratory research, employing an integrative literature review to guide and systematize the bibliographic investigation. Fourteen articles were analyzed, selected

## Keywords

Information mediation  
Information Science  
Museums

from the following databases: Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (Oasisbr), Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP), Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Red Latinoamericana para la Ciencia Abierta (LA Referencia) and Directory of Open Access Journals (DOAJ). **Results.** A significant relationship between the concepts of cultural mediation and information mediation was identified. **Conclusions.** Theoretical approaches to information mediation in museums, based on the reviewed literature are aligned with approaches that emphasize social protagonism, as well as dialectical and interactionist actions.

*Artículo recibido: 30-01-2024. Aceptado: 25-11-2024.*

## 1. Introducción

La información desempeña un papel protagónico en la sociedad de la información y del conocimiento, como bien se denomina en la amplia literatura del campo de la Ciencia de la Información (CI). Basándonos en el concepto de *museo* como espacio de comunicación y aprendizaje, y caracterizado por Knez y Wright (1970) como un fenómeno cultural, resulta evidente que su funcionamiento se constituye a modo de sistema de comunicación, en el que el acervo sería la fuente transmisora, las exposiciones constituirían el medio y el público visitante sería el receptor.

Es necesario proponer un modelo que logre articular el museo y el público, considerando la exposición como un acto de comunicación y la recepción por parte del público desde una perspectiva dialógica. En esta línea de pensamiento, el museo incorpora elementos en sus acciones para generar significado destinado al público.

La apreciación de la información en los museos demanda competencias necesarias para que el visitante pueda descifrar los mensajes y la información existente en las exposiciones. No obstante, se trata de un tipo de espacio que se presenta a modo de dispositivo democrático entre las instituciones colectoras de cultura, puesto que no requiere de manera excluyente que las personas que transitan por él deban ser alfabetizadas. Los museos asumen, en tal sentido, funciones educativas y de aprendizaje capaces de fomentar la participación inclusiva.

La pregunta que guía la presente investigación es la siguiente: las comunicaciones científicas publicadas en la literatura de la CI, ¿cómo evidencian el proceso de mediación de la información en el ámbito de los museos?

Se trata de enfoques introductorios de una investigación de doctorado en curso que aborda la mediación de la información a partir de los textos de las exposiciones en los museos. El objetivo es explorar en el campo de la CI y la Museología las acciones de interferencia en los significados sociales del museo, considerando que predomina la tarea de acumular objetos, datos e información en detrimento de la de producción, organización y difusión (comunicación) de la información a sus usuarios a través de estrategias y mecanismos de acceso a este dispositivo cultural.

## 2. Entendiendo la mediación de la información

La mediación en la Ciencia de la Información se presenta como objeto de investigación propuesto por el especialista Oswaldo Almeida Júnior, quien afirma que la información solo se concretiza después de haberse dado la relación del individuo con el objeto (2009: 97) y critica la concepción consolidada en el campo que define la información

como “aquella que es registrada y susceptible de ser recuperada todas las veces que sea necesario” (2004: 5). Según Almeida Júnior, la “protoinformación” (del portugués *protoinformação*) se refiere a un objeto que, analizado de manera aislada, no constituye información, sino un soporte con potencial informativo. Así, en esta línea conceptual, la información es efímera, intangible y solo llega a existir después de establecer una relación con el sujeto que le asignará un significado, un valor y un sentido.

Se comprende entonces que la mediación de la información es una acción de interferencia realizada de manera “directa o indirecta; consciente o inconsciente; singular o plural, individual o colectiva que propicia la apropiación de información que satisfaga, total o parcialmente, una necesidad informacional” (Almeida Júnior & Bortolin, 2007: 6).

De manera similar, Henriette Ferreira Gomes (2014) coincide con los mencionados autores en que la mediación de la información es una acción de interferencia; y agrega que, cuando es mediada, la información, contribuye a la construcción del conocimiento, pero advierte que requiere interacción con el acervo transmitido a través de los soportes y entornos informacionales.

Desde una perspectiva social, la autora (2014 y 2020) contribuye con cinco dimensiones de la mediación de la información: dialógica, estética, formativa, ética y política. La dimensión *dialógica* presupone que sin interlocución no ocurre mediación, pues el acto comunicacional es el ambiente de intercambio de información y sentimiento de pertenencia. La dimensión *estética* se orienta a la creación de mecanismos para promover el encuentro entre usuarios y la información que sustenten la dialéctica. La dimensión *formativa* busca la formación de usuarios a partir de las posibilidades de generación, intercambio y apropiación de conocimientos y saberes. La dimensión *ética* se manifiesta promoviendo el aprendizaje para resolver problemas teniendo en cuenta el entorno y el contexto del individuo, así como la intencionalidad de las acciones desarrolladas por el mediador. Finalmente, la dimensión *política*, es el eje de las dimensiones anteriores, que articulan y fortalecen al individuo para la toma de conciencia de su propia potencia transformadora del mundo.

Las dimensiones mencionadas contribuyen al progreso en el ámbito de la acción mediadora del acceso, del uso y de la apropiación de la información orientadas hacia la formación del protagonismo social. Por lo tanto, se comprende a “la información como conocimiento en estado de ser compartido” (Gomes, 2021: 134, traducción propia) con el poder de interferir en la cultura, en las relaciones sociales y, consecuentemente, en la sociedad, sea de manera consciente cuando se cuenta con un control razonable o de manera inconsciente cuando ocurre en acciones no controlables en la elaboración de los sentidos de la mediación.

Se observa que la comprensión de la mediación de la información en el campo de la CI difiere entre una diversidad de acepciones. En efecto, el concepto es polisémico y de amplio alcance, sin embargo, hay que destacar que, según lo afirmado por Almeida Júnior (2009), en el ámbito de la CI, la mirada no recae directamente en la información, sino en la mediación de dicha información. De manera que es posible reconocer dos tipos de mediación: *implícita* (la que ocurre en los espacios de los equipos informacionales donde las acciones se desarrollan sin la presencia física e inmediata de los usuarios) y *explícita* (la que ocurre en espacios en los que la presencia del usuario es fundamental, aunque no sea física). (Almeida Júnior, 2009).

Este autor ha incorporado también dos dimensiones en la discusión del concepto de mediación: la *mediación intrínseca* y la *mediación extrínseca*. La mediación intrínseca es inherente al profesional de la información, puesto que orienta sus actividades internas, y ocurre independientemente de su voluntad porque no es

posible controlar la difusión de ciertas ideas, conceptos, creencias y valores. La mediación extrínseca se materializa en la planificación de servicios y se identifica con la difusión de la información. (Almeida Júnior, 2015)

El proceso de mediación se lleva a cabo a través de acciones que se desarrollan con las características descritas para que ocurra la interferencia. Es un producto de la relación entre el individuo y el mundo, y debe ser tratado como una noción situacional, es decir, resaltando la relación en contextos y procesos específicos debido a la diversidad de manifestaciones. En este sentido, Jean Davallon (2007) añade que la mediación también puede reconocerse como mediación de saberes o de información, abarcando los aspectos sociales y semióticos de la comunicación. Sin embargo, se limita a entender la mediación en su función de “servir de intermediaria entre la persona y el público y de, para hacerlo, transformar más o menos lo que pudo decir aquella” (2007: 143, traducción propia). Se asume así la presencia de un tercer elemento que actúa como intermediario entre otros dos y promueve la acción sobre el destinatario, sin tener en cuenta que, en el proceso comunicativo, el receptor es un individuo activo.

Según Almeida Júnior (2009), en el proceso de mediación no hay neutralidad ni postura pasiva; más bien, se trata de una acción de interferencia capaz de abrir posibilidades para la apropiación de la información. Por lo tanto, el autor abandona la idea de ser simplemente un puente, o de “estar en medio”, y empieza a entenderlo como una aplicación en red, o de “estar entre”. Esta acción posibilita la interacción entre la institución y el público, de modo que, al llevar la discusión al ámbito de los museos, es posible inferir que esta práctica contribuye a activar la percepción y la cognición del visitante a través de las formas de producción, organización y distribución de la información, o de la disposición de mecanismos de acceso a los recursos.

Cabe inferir que una definición consensuada de mediación parece impracticable, debiendo ser siempre contextualizada. Se trata de un concepto maleable que extiende sus fronteras para abordar realidades muy diversas entre sí. De hecho, la revisión de la literatura muestra el uso frecuente de términos tales como “mediación de la información” y “mediación informacional” o “mediación de la cultura” y “mediación cultural” sin definiciones claras, tratados como si fueran sinónimos y sin distinción entre ellos.

### 3. Mediación de la información en museos

Las principales funciones de un museo están directamente relacionadas con la comunicación. Ello se inscribe en un enfoque teórico de la Museología orientado a la relación específica del ser humano con la realidad, e involucra varios niveles de diálogo: entre el público y las exposiciones; entre los sujetos y el conocimiento, entre el arte, la ciencia, la historia y la sociedad (Gomes y Cazelli, 2016).

Según Guarnieri (1990, citado en Cury, 2005), existe una relación del ser humano con la cultura material mediada por el museo a través de exposiciones del acervo. Tal es la importancia del papel social de esta institución, y corresponde agregar que no solo el acervo, sino también todas las demás acciones del museo deben ser considerados en esa relación. En efecto, los objetos que conforman el acervo en sí mismos no aseguran la comunicación, puesto que es necesario investigar la recepción de la información por parte de los visitantes tanto en el momento del proceso de planificación como en la producción de las exposiciones. En este contexto, de hecho, corresponde a las exposiciones la mayor responsabilidad en la mediación de la relación entre el ser humano y la cultura material.

La actuación del museo como espacio de comunicación resulta de la necesidad de emitir y presentar el mensaje de manera que el visitante lo reciba dentro de sus marcos de referencia. De esta forma, los museos utilizan principalmente la exposición como medio de comunicación haciendo que sea accesible y relevante para el público a medida que este se revela sensible a los museos (Lisboa, 2019).

A efectos de analizar las posturas de comunicación adoptadas por los museos, se considera la tendencia interaccionista planteada por Cury (2005), quien propone romper la estructura de flechas de ida y vuelta unidireccionales para que partan de ambos polos y no haya predominio de uno sobre el otro, es decir, que no haya relación de poder entre el emisor y el receptor. Entonces, se puede afirmar que, teniendo en cuenta conocimientos previos de los actores involucrados (visitantes), el encuentro de las partes permite negociar el significado del mensaje, siendo el museo un espacio de encuentro entre emisor y receptor, de mediación y estructuración del significado, de construcción de valores, de cuestionamientos, diferencias y conflictos.

En esta perspectiva, el proceso comunicacional establecido entre museos y visitantes necesita integrar ambas partes. Por lo tanto, la mirada a los procesos de mediación de las exposiciones debe ser concebida con interacciones con objetos museológicos, capaces de enfatizar más allá de la esfera técnica de la mediación y de atribuir significado a las acciones de interferencia, composición, entrelazamiento tiempo-espacio y transposición de fronteras entre signos y cosas.

De esa manera, durante las acciones de planificación del museo se espera que, al considerarlo como un sistema abierto –debido a la comunicación que transforma a los destinatarios–, el gestor del espacio planifique acciones con el objetivo de identificar las necesidades culturales de los visitantes. Al adoptar el lenguaje utilizado por ellos, será posible formular programaciones significativas (Terra, 2013). Permitiendo que los visitantes exploren, investiguen e interpreten la exposición por su cuenta.

Se considera que el museo es un espacio donde existe un flujo comunicacional que impregna los procesos de construcción del discurso museológico, que afecta la recepción de los visitantes y que atribuye significados sociales, construyendo nuevos y renovados conocimientos. La exposición no está compuesta únicamente por objetos abstractos, sino concretos, más una organización que influye en la interpretación del espacio en su conjunto. Se confirman entonces las proposiciones de Almeida Júnior (2009), acerca de que el objeto de la CI es la mediación de la información, al considerar que esa ciencia no solo se ocupa de la información registrada, pues se corre el riesgo de no tener en cuenta ciertas actividades culturales como obras teatrales, vídeos, narraciones orales, espectáculos musicales, conferencias y debates, entre otras presentaciones de carácter efímero y no recuperable.

#### 4. Metodología

Esta investigación es de naturaleza exploratoria, pues busca “proporcionar familiaridad con el problema con vistas a tornarlo explícito o a construir hipótesis” (Gil, 2008: 41, traducción propia). Se trata de una revisión bibliográfica que se sistematizó a los efectos de componer el marco teórico y fundamentar la investigación en mediación de la información en museos.

Se consideraron tesis, disertaciones, ponencias publicadas y artículos publicados en revistas académicas revisadas por pares. Preferentemente, se centró en trabajos publicados con acceso abierto e indexados en bases de datos nacionales e internacionales. Se abarcaron textos en portugués, español e inglés. Se siguieron las directrices del

método de Revisión Integrativa de Literatura, cuyo objetivo es “[...] sintetizar resultados obtenidos en investigaciones sobre un tema o cuestión, de manera sistemática, ordenada y abarcadora” (Ercole, Melo y Alcoforado, 2014: 9, traducción propia).

Fue necesario seguir seis etapas distintas, pero similares a las fases de desarrollo de una investigación convencional: 1) identificación del tema y selección de la hipótesis o pregunta de investigación para la elaboración de la revisión integrativa; 2) establecimiento de criterios para la inclusión y exclusión de estudios/muestra o búsqueda en la literatura; 3) definición de la información a extraer de los estudios seleccionados/categorización de los estudios; 4) evaluación de los estudios incluidos en la revisión integrativa; 5) interpretación de los resultados; 6) presentación de la revisión/síntesis del conocimiento.

La recopilación de información bibliográfica se hizo en: Portal Brasileiro de Publicações Científicas em Acesso Aberto (Oasisbr); Repositórios Científicos de Acesso Aberto de Portugal (RCAAP); Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc); Scientific Electronic Library Online (SciELO); Red Latinoamericana para la Ciencia Abierta (LA Referencia) y Directory of Open Access Journals (DOAJ). El criterio para seleccionar las mencionadas fuentes se basó en su amplia credibilidad, el alto grado de aceptación y el reconocimiento por parte de la comunidad científica en el campo.

Los términos de búsqueda en portugués e inglés variaron según el comportamiento de la fuente al presentar las comunicaciones recuperadas; se utilizaron operadores booleanos y procesos de truncamiento respectivamente: I) en Oasisbr, “*mediação da informação*” AND (museu\* OR *museologia*); II) en RCAAP, *information* AND *mediation* AND museu\*; III) en Scielo, (*information*) AND (*mediation*) AND (museu\* OR *museology*); IV) en LA Referencia, “*mediation of information*” OR “*information mediation*” AND museu\*; y V) en DOAJ, (“*mediation of information*” OR “*information mediation*” OR *mediation*) AND *museum*.

El idioma inicial de las búsquedas fue el portugués por ser la lengua vernácula de los autores y, por tanto, más alineado con la formulación original del problema de investigación. Sin embargo, las búsquedas subsecuentes se realizaron en inglés. Esta elección se debe al hecho de que, en las bases científicas, el inglés es ampliamente reconocido como el idioma predominante en las publicaciones académicas. Además, el proceso de recuperación de información en inglés presenta una menor variabilidad de sinónimos en comparación con otros idiomas debido a la amplia estandarización terminológica presente en la literatura científica en ese idioma. Esta característica aumentó la precisión y la relevancia de los resultados obtenidos. Cabe destacar que, aunque las búsquedas no incluyeron específicamente el idioma español, algunas de las bases de datos utilizadas indexan artículos en varios idiomas, incluido el español. De esta manera, se puede afirmar que la literatura en español fue considerada e integrada en el análisis, incluso sin una búsqueda directa en este idioma.

La selección consideró los siguientes criterios de inclusión: ser un artículo de revista, ser una ponencia publicada, ser una disertación o tesis, hacer referencia al término “mediación de la información” o sinónimos y ser un texto disponible íntegramente en la base de datos seleccionada.

Los criterios excluyentes fueron: no estar relacionados con museos o museología; no estar en portugués, inglés o español; utilizar la revisión sistemática de la literatura como método; y no presentar la expresión “mediación de información” o sinónimos en el título, resumen, palabras clave o en cuerpo del texto.

Los datos recopilados se registraron en una hoja de cálculo *Excel* que facilitó la identificación de los resultados (comunicaciones recuperadas en cada base de datos). Se recuperaron de manera preliminar 70 documentos. En la primera selección, se analizaron el título, el resumen y las palabras clave y quedaron 27 comunicaciones. En la segunda selección se eliminaron los duplicados y quedaron 21 para ser analizadas. Posteriormente, se realizó la lectura del resumen y la introducción. Finalmente, después de aplicar los análisis y de considerar los criterios de elegibilidad, se obtuvieron 14 comunicaciones que representan un 20% de precisión. En otras palabras, fueron identificadas como relevantes entre todas las recuperadas y constituyen el *corpus* del análisis.

Después de organizar la biblioteca de datos utilizando el *Software* Mendeley para la extracción detallada de los metadatos de las comunicaciones, y llevar a cabo una lectura técnica profunda, se identificó la necesidad de contar con una herramienta que cumpliera mejor con las necesidades del análisis. Por ello, se utilizó el *software* Atlas.ti para construir la biblioteca de análisis. Posteriormente, durante la lectura para familiarizarse con el *corpus* de la investigación, se marcaron las unidades básicas de análisis. En ellas se seleccionaron algunas citas y se asignaron términos (categorías) que surgieron de la lectura, lo cual permitió establecer las interrelaciones entre las comunicaciones.

### 5. Resultados y discusión

Teniendo en cuenta los objetivos de la revisión integrativa y los criterios de inclusión y exclusión, se analizaron 14 comunicaciones (13 en portugués y 1 en español) que representan el *corpus* de la investigación: 9 artículos y 5 tesis de maestría (Cuadro 1).

**Cuadro 1** Comunicaciones seleccionadas para el análisis

Título de la Comunicación	Autor(es)/ Año de Publicación	Tipo de documento
Ciência Móvel: a mediação informacional nas exposições de um museu itinerante	Schwenck (2011)	Tesis de maestría
A Recuperação da informação e o conceito de informação: O que é relevante em mediação cultural?	Rodrigues y Crippa (2011)	Artículo
A contribuição do estudo do colecionismo para historiografia do Museu Histórico do antigo “Oeste Paulista”	Espírito Santo (2011)	Artículo
A Mediação em museus: um estudo do projeto “Veja com as mãos”	Paula (2012)	Tesis de maestría
A mediação em museus de Ciências da Universidade de São Paulo: a experiência no Museu de Anatomia Veterinária Dr. Plínio Pinto e Silva e na Estação Ciência	Braga (2012)	Tesis de maestría
Um Modelo de inovação botton up: Museu de Favela (MUF)	Nakano y Jorente (2013)	Artículo
Mediação: significações, usos e contextos	Pinto y Gouvêa (2014)	Artículo
A percepção de pesquisadores da Ciência da Informação quanto aos conceitos de mediação	Bortolin y Cruz Lopes (2016)	Artículo
Formação de mediadores em Museus de Ciência: saberes e práticas.	Gomes y Cazelli (2016)	Artículo
La exposición en los museos de sitio como herramienta de sensibilización al patrimonio arqueológico	Meunier y Poirier-Vannier (2017)	Artículo
Estudo sobre metodologias para identificação de necessidades de informação de usuários em espaços museológicos sob a ótica da interação humana	Oliveira (2018)	Tesis de maestría
Mediação da Informação através de plataformas digitais: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto	Farias (2018)	Tesis de maestría
Mediação da informação através de plataformas digitais: prática nas bibliotecas arquivos e museus da área metropolitana do Porto	Farias y Cerveira (2019)	Artículo
Representação da informação e Ecomuseu: interdisciplinaridade entre Ciência da Informação e Museologia	Lemos y Karpinski (2020)	Artículo

Fuente: Elaboración propia.

De ellos, solo dos artículos fueron producidos por investigadores no brasileños. Se refuerza la idea de que “[...] las discusiones en torno a la mediación se llevan a cabo de manera más intensa y difundida en Brasil y en los países de América Latina y la región de Iberoamérica” (Santos Neto, 2019: 223, traducción propia). Por eso se puede inferir que existe una particularidad regional en la comprensión, valorización y discusiones en torno a la mediación de la información como una acción social configurada por la ausencia de actividades sociales, educativas, culturales y comunicativas efectivas, justificando así la militancia a favor de la mediación. Además, se observa la comprensión de la mediación de la información no solo como una práctica de acceso a la información, sino como una acción social transformadora, basada en el reconocimiento de desigualdades y en la lucha por un entorno informacional más inclusivo y accesible. En el contexto de la Museología y de la CI, esta perspectiva se traduce en prácticas orientadas al diálogo y la inclusión, en contraposición a una visión meramente técnica de transmisión de contenido, configurándose, así como una respuesta a contextos de exclusión existentes.

El período de publicación de las comunicaciones abarca los años 2011 a 2020. La mayor concentración se dio en el año 2011, con 3 publicaciones, incluyendo 2 artículos y 1 tesis. La mayoría de las investigaciones (n = 12) se llevaron a cabo en Brasil: Schwenck, 2011; Rodrigues y Crippa, 2011; Espírito Santo, 2011; Braga, 2012; Paula, 2012; Nakano y Jorente, 2013; Pinto y Gouvêa, 2014; Gomes y Cazelli, 2016; Bortolin y Cruz Lopes, 2016; Farias, 2018; Oliveira, 2018 y Lemos y Karpinski, 2020. Una se hizo en Portugal (Farias y Cerveira, 2019) y la otra en México y Perú (Meunier y Poirier-Vannier, 2017).

Durante la lectura del texto completo de las comunicaciones analizadas para verificar la coherencia del tema abordado, se identificaron dimensiones del término “mediación”. En cuanto a la autoría de las 14 comunicaciones, se verificó que fueron producidas por 21 autores distintos. Algunas, como las disertaciones (tesis de maestría), no presentaron en su estructura la posibilidad de ser escritas en coautoría y, aunque contienen contribuciones del director de tesis, el registro de la publicación se atribuye únicamente al tesista. Del total de 9 artículos, 7 tienen autoría individual y 2 tienen autorías dobles. Ninguna de las comunicaciones presentó más de dos autores.

La mediación de la información se manifiesta de varias formas y puede ocurrir en diversos ámbitos, sin embargo, aquí el interés se centra en los museos. No se identificó tanto el término explícito “mediación de la información en museos”, sino más bien “mediación en museos” y “mediación museológica”. Se observó que dicha mediación tiene lugar con dispositivos técnicos (videos, sonidos, textos, etc.) y dispositivos humanos (personas que articulan el diálogo entre el museo y el público). En relación a estos dispositivos como vehículos o herramientas de mediación de la información, las investigaciones de Braga (2012), Pinto y Gouvêa (2014) citan a Bonatto, Mendes y Seibel (2007), quienes sostienen la diversidad de las herramientas de mediación, como textos, sonidos, videos, multimedia y la mediación humana (acción humana traducida en conversaciones y explicaciones). Estas herramientas varían según la temática de una exposición específica. Se reconoce que todas tienen la capacidad de proporcionar contenido informativo sobre algunas actividades relacionadas con la exposición.

Al examinar el registro de los términos “mediación”, “mediación de la información”, “mediación post-custodial”, se percibe una distinción entre la concepción de la mediación en la CI y en las áreas de Archivología, Biblioteconomía y Museología (Bortolin y Cruz Lopes, 2016: 129, traducción propia). Se cree que tanto la mediación cultural como la mediación de la información, aunque abordadas en el contexto de la CI, presentan una considerable recurrencia en algunas investigaciones del área, pero aún no han consolidado una discusión profunda, lo que les dificulta demostrar sus aplicaciones, limitaciones y paradojas (Almeida, 2008).

En el recorte, importa destacar que el diseño de esta matriz discursiva reconoce que se trata de un término polisémico y lleno de perspectivas diferentes originadas por el hecho de que no se analiza desde el mismo punto de vista epistemológico (Paula, 2012; Pinto y Gouvêa, 2014; Bortolin y Cruz Lopes, 2016).

También existe una proximidad de los términos relacionados con la mediación, especialmente contextualizados en museos, donde, por ejemplo, términos como educación museística, mediación cultural y mediación educativa se utilizan ampliamente, pero presentan matices que pueden generar diferentes interpretaciones y enfoques teóricos - pues son plurales y contribuyen a complejizar el problema de la definición conceptual de la mediación en el ámbito de la CI. Las investigaciones de Thais Paula (2012), Bortolin y Cruz Lopes (2016) y Lemos y Karpinski (2020) evidenciaron que la mediación es una actividad interdisciplinaria y, por lo tanto, puede estar presente en realidades diversas, implicando aspectos complejos que amplían las posibilidades de aplicación y comprensión. Esto da cuenta de la plasticidad de un concepto que, de acuerdo con las ideas de Davallon (2007), extiende sus fronteras de aplicación en diferentes contextos.

La cuestión de la mediación de la información surge ante la preocupación por comprender cómo se produce el acceso a la información en el espacio museal. Dado que no basta con disponer de los objetos, en ocasiones es necesario algún dispositivo mediador, sea técnico o humano. Se considera que el acceso solo ocurre cuando hay comprensión, la cual existe cuando el individuo tiene conocimiento suficiente para entender y, entonces, se produce así la protoinformación involucrada en el proceso comunicativo, conocida en la CI como mediación de la información (Bortolin y Cruz Lopes, 2016).

Por su parte, la investigación de Paula, centrada en el papel socio-cultural y educativo de la mediación asume que “el museo se convierte en agente de cambios en la sociedad y justamente por eso es una institución mediadora.” (2012: 14) La autora señala la pertinencia de la relación entre la mediación de la información como contenida en la discusión de la mediación cultural, dado que ambas involucran la producción de significados, lenguajes y discursos (Perroti & Pieruccini, 2007, citados en Paula, 2012:74, traducción propia).

Paula (2012) enmarca el concepto de la mediación de la información en el entorno de los museos comenzando por la relación explícita manifestada en sus exposiciones y programaciones desarrolladas con el público, y de manera implícita en las tareas de los profesionales de museos, así como en la relación que el individuo establece con el propio edificio, lo que puede provocar diversas significaciones, y está en conformidad con lo identificado en las investigaciones anteriores de Davallon (2007) y Ennes (2008). Por otro lado, Paula está de acuerdo con Marília Xavier Cury en que la mediación está presente en todos los procedimientos del museo, desde la curaduría hasta la exposición, aunque esté más en las exposiciones. (Cury, 2009 citado en Paula, 2012: 73)

Espírito Santo (2011) se propone asociar el papel de la mediación de la información registrada con la investigación de una colección de objetos en el interior del museo histórico, demarcada por su función testimonial del tiempo operante y por la construcción de la memoria social. Observa que el enfoque se centra en la subjetividad del coleccionismo, y describe que el museo estudiado cuenta con objetos con leyendas explicativas, en ordenación lineal y con monitorización (guía), con la función de “explicar correctamente” sobre un tema específico. Santo afirma que la apropiación de los objetos museológicos por la memoria puede ser directa, evocativa, emocional y sin mediación del lenguaje, por lo tanto, se tiene una mediación implícita involucrada en el proceso curatorial.

Rodrigues y Crippa (2011) presentan la concepción de mediación a partir de los museos de arte, considerando la dificultad de definir qué información es relevante para los visitantes debido a las subjetividades involucradas en el proceso. Según ellos, hay dos tipos de mediación: la que asume un carácter pedagógico o asistencial y la que está dirigida a públicos que no necesitan orientación. Los autores reconocen que la mediación puede ser realizada por individuos humanos tanto como por dispositivos técnicos (folletos, videos, etiquetas, catálogos de exposición, etc.). Además, reconocen que puede llevarse a cabo tanto en formato físico como digital/virtual.

Los mencionados autores atribuyen el problema de definición de la información relevante a la fase de selección de lo que se configura como información para el visitante, ya que el proceso se inicia con las percepciones del mediador, mientras que el visitante determina lo que es importante y tiene potencial informativo a partir de lo que se le presenta, lo cual influye directamente en la forma en que se interpreta y valora el conocimiento. De esta manera, para que el proceso logre tener sentido en la mayoría de los visitantes, los autores se apoyan en las reflexiones de Buckland, Gey y Larson (2007), quienes proponen la búsqueda y exposición exhaustiva de la información relacionada con los productos culturales con el fin de descubrir y seleccionar recursos informativos contextualizadores.

En esta perspectiva, con fines informativos y educativos, es inapropiado restringir la noción de “documento” solo a objetos impresos o textuales. Ampliando el concepto desde la corriente funcionalista, la Teoría de la Documentación considera el objeto de museo en su función documental e informativa, pues es tan “documento” como un texto, una imagen o un archivo digital. (Smit, 2008)

Al analizar las investigaciones, se puede observar que las perspectivas de Rodrigues y Crippa (2011) y Paula (2012) se alinean con las consideraciones de Carmem Mörsch sobre la mediación en museos e instituciones culturales. Según Mörsch (2008), la mediación se concibe como un proceso incompleto en el cual los conocimientos del visitante y del mediador “se entrecruzan y se enfrentan entre sí”. La autora propone cuatro funciones de la mediación, que no siguen un orden jerárquico o cronológico: 1) *función afirmativa*, más común en los museos, donde estos desempeñan el papel de “máquinas de la verdad”, narrando historias, generalmente en visitas guiadas; 2) *función reproductiva*, orientada a la formación de público, anticipándose a las ofertas culturales y de ocio que constantemente se reinventan y cambian el perfil de consumo; 3) *función desconstructiva*, influenciada por los cuestionamientos de la “Nueva Museología”, orientada por la crítica a la función selectiva, es decir, elegir qué mostrar para recordar u ocultar para olvidar; 4) *función transformadora*, considerada por la autora como la más rara en los museos, buscando “mejorar” la vida de las personas al buscar transformación y trabajar contra la desigualdad, favoreciendo la inclusión del público marginado mediante la ampliación de las acciones del museo.

En consonancia con las consideraciones expuestas, Anik Meunier y Estelle Poirier-Vannier destacan que “el hecho de proporcionar información incompleta sobre el objeto o privarlo de su cartel informativo ciertamente tiene un impacto en la recepción de la información por parte del visitante, y más aún en la apropiación del conocimiento [...]”. (2017: 309, traducción propia). La mediación está materializada a través de las exposiciones, consideradas el principal objeto de comunicación de los museos. Sin embargo, Schwenck (2011) – respaldada por las ideas de Davallon (2007)– destaca en la exposición una comunicación simbólica social que requiere interacción entre personas. De este modo, introduce la figura del mediador que, en esta relación de intercambio, actúa como sensibilizador y estimulador del interés por el aprendizaje, pues es capaz de reconsiderar y contextualizar el flujo de información entre la exposición y el público.

Otra forma de mediación en museos es comprenderla como “práctica social” (Pinto y Gouvêa, 2014, p. 59, traducción propia) que es llevada a cabo por actores, presentes o no, en el acto de contacto/lectura del visitante. En tal sentido, la mediación de la información es una acción necesaria para comprender los fenómenos asociados al objeto expuesto, que puede utilizar otros recursos como textos orales e imágenes. Algunos autores afirman que la interacción del público con la exposición se establece a partir de la mediación. Según Braga (2012), la mediación es una actividad esencial de los museos, pues la calidad de la experiencia del individuo está directamente vinculada a las relaciones propiciadas durante la visita. Para que esta sea gratificante, independientemente de la forma en que se haya realizado, la mediación tiene una importancia primordial.

Además de Braga (2012), las investigaciones de Gomes y Cazelli (2016) y Oliveira (2018) también se basan en las ideas de Marandino (2008), pues concuerdan en que la mediación es un camino bidireccional. Sostienen que descodificar implica crear condiciones para que el visitante pueda aprehender el contenido expositivo, participar e insertarse en el universo que ofrece el museo. La acción del mediador y del público debe ser un proceso de negociación y no de traducción en la producción de significados a lo largo del recorrido expositivo.

Se observa, entonces, que la mediación está estrechamente vinculada a la cuestión del acceso a la información. En este sentido, “implica, por un lado, el proceso de transferencia de información, ‘contextualización’ correcta de obra y artista y, por otro lado, el acto de apropiación de la información” (Crippa, 2008: 494, traducción propia). A pesar de dar mayor énfasis a los instrumentos o dispositivos que no involucran al ser humano, la concepción sobre el papel del mediador humano en los museos también es reconocida por Braga (2012), puesto que considera los elementos de la expografía como mediadores que dan sentido a los objetos a partir de la disposición, los escenarios y el uso de técnicas que proporcionan información.

Desde la perspectiva de Nakano y Jorente (2013), la mediación asume una posición intermedia para organizar una exposición en un museo con el propósito de unir a las personas con la cultura. El mediador asume el papel de agente cultural al organizar, aclarar y transmitir el mensaje de la colección/exposición al público. Las autoras conciben al museo como una práctica cultural que no se limita a un edificio, y afirman que uno de los aspectos de la mediación es la curaduría de una exposición. En este sentido, el espacio físico es el lugar de creación, organización y mediación de la información, acreditado como un entorno de arte y cultura.

Pinto y Gouvêa (2014) consideran tres tipos de mediación. La primera se realiza durante la *elaboración de la exposición*, momento en el que se planifican los recursos articulando lugar, tiempo y objeto para producir sentido. La segunda se refiere a las *formas de recorrer la exposición* a partir de la acción del visitante. La tercera mediación define la presencia humana como conductora del proceso que promueve la *interactividad* basada en el diálogo entre el público y los objetos de exposición. Los autores destacan la crítica a la negociación de mundos culturales con diferentes niveles de conocimiento, lo cual puede configurarse como una intervención para controlar significados (Pinto y Gouvêa, 2014).

Gomes y Cazelli (2016) sostienen que el museo se constituye como un medio de aproximación entre la sociedad y su patrimonio cultural. La mediación en museos implica potencialmente varios niveles de diálogo: entre el público y las exposiciones; entre los sujetos y el conocimiento; entre el arte, la ciencia, la historia y la sociedad. Así, los procesos de mediación son fundamentales para los propósitos de los museos, centrándose en la presencia y la formación de

mediadores. La presencia de estos se justifica porque son individuos dotados de habilidades diversas y dedicados a tareas también diversas en los museos relacionadas con la atención al público, especialmente cuando hay dispositivos interactivos que requieren instrucciones de uso.

Oliveira (2018) se centra en la interacción humana presente en la mediación de la información en los museos. Comprende tal interacción en términos del elemento que contribuye a satisfacer la necesidad de información, y establece una distinción entre *mediación museológica* y *mediación de la información* en museos. A pesar de provocar al público a expresar cualquier duda o estimular la curiosidad relacionada con algo observado en el museo, el mediador – concluye Oliveira – también puede interferir negativamente en la visita si es que dirige el interés del usuario hacia información que este puede no necesitar. Ello ocurre particularmente en los casos de mediación con visitas guiadas, porque las necesidades de información de los visitantes suelen tener un carácter individual, pero, en este contexto, pueden estar parcialmente influenciadas por la perspectiva, los valores y los conocimientos del mediador.

Farias (2018) investigó las prácticas de mediación de la información en bibliotecas, archivos y museos a través de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), destacando cómo funcionan en los espacios en línea. Señala que la mediación de la información puede facilitarse cuando se comprende el comportamiento informativo del público mediante enfoques cognitivos que estudian las características presentes en la búsqueda de información en entornos informacionales tecnológicos. Además, Farias fundamenta que el museo es una institución de cultura y memoria, aspectos inseparables de la información y, de cierta manera, del concepto de conocimiento, ya que remite a la dimensión cognitiva del ser humano. De manera que, en el desempeño de sus actividades educativas, el museo utiliza la mediación como visión amplia del servicio socioeducativo que ofrece.

Por su parte, Farias y Cerveira (2019) presentan reflexiones sobre el proceso de uso y mediación de la información desde la perspectiva de los usuarios y de los profesionales de los servicios de información. Lo hacen teniendo en cuenta las necesidades, los comportamientos y las tecnologías disponibles. Los autores subrayan que los proveedores de servicios deben adaptar los canales que utilizan y emplear estrategias de comunicación como formas de mediación promovidas por los servicios de archivo, museo y biblioteca mediante las TIC en el espacio digital. Se respaldan en *Mediação e mediadores em Ciência da Informação*, de Armando Malheiro da Silva, quien se refiere a tres tipos de mediación: el lenguaje, la comunicación y las mediaciones institucionales practicadas por actores sociales ligados a lógicas institucionales (Da Silva, 2009; citado en Farias y Cerveira, 2019: 16).

Finalmente, Lemos y Karpinski (2020) señalan que las formas de representación de la información presentes en los ecomuseos estudiados son la documentación, la exposición y la mediación, que proporciona información adicional al público de las instituciones. Consideran la mediación como una forma de representación alternativa de la información; significa que es una manera en que el visitante recibe la información. Esto se debe a que la documentación en el museo proporciona la información para que se realice una exposición, contribuyendo así con la información comunicada por la mediación. La exposición también utiliza la información de la documentación y permite crear una estética y una narrativa sobre los objetos expuestos. Lemos y Karpinski concluyen que la información en el ámbito de los ecomuseos va más allá de la materialidad del objeto, puesto que también abarca la relación del objeto con el patrimonio cultural, el territorio y la comunidad.

Con el objetivo de establecer relaciones entre los textos, se identificó el uso de los términos mediación pedagógica, mediación educativa/educacional y educación museal en dos comunicaciones. Una es de Rodrigues y Crippa (2011) y la otra es de Oliveira (2018), en las cuales hay similitudes. En efecto, sostienen que hay una oferta de programación educativa bajo la premisa de ser concebida como elemento transformador del individuo.

En lo que respecta a la mediación de la información en los museos, Espírito Santo (2011), Nakano y Jorente (2013) y Oliveira (2018) presentan una concepción explícita: el museo es el espacio (no el edificio) necesario para asumir una posición intermedia capaz de unir la información producida por los profesionales de los museos y hacerla inteligible e interpretada por la sociedad. Y lo asume utilizando recursos diversos para crear contextos y creencias entre las personas y las obras en exhibición. Esto está claramente justificado en el trabajo de Paula (2012) en el punto en que señala la participación de la CI en el escenario museológico. La autora destaca que, para que el usuario se apropie de la información, debe haber interacción partiendo del supuesto de que “el objeto en sí mismo no es información, sino soporte que carga la información.” (Almeida Júnior, 2009: 97; citado en Paula, 2012: 72, traducción propia)

En términos generales, aunque con una pluralidad de interpretaciones, se ha observado una alineación en el uso del término *mediación*. Las investigaciones analizadas movilizan, efectivamente, conceptos como mediación, mediación cultural, mediación de la información, mediación pedagógica, mediación educativa, educación museística, entre otros que abarcan la temática de la mediación de la información.

## 6. Conclusiones

La revisión de la literatura ha contribuido a considerar las tendencias del pensamiento en la producción de conocimiento, en las consideraciones teóricas, en las matrices discursivas existentes y en los procesos de desarrollo de un concepto que presenta una gama amplia de atribuciones, recepción e interpretaciones. El ejercicio mostró que, ampliando su comprensión, la *mediación de la información* impregna los campos de la Ciencia de la Información, la Comunicación y la Museología. Sin embargo, las nomenclaturas en juego están más relacionadas con el entorno de uso que con su objetivo real: la apropiación.

La producción de conocimiento sobre *mediación de la información*, en efecto, es diversa y problemática, como de hecho ocurre en la Ciencia de la Información con su definición conceptual, y en la Museología, campo en el que la expresión guarda cierta plasticidad, puesto que se acepta la convivencia simultánea de múltiples sentidos propia de las Ciencias Humanas y Sociales. Habiendo conocido las dinámicas de producción y movilización de los saberes sobre la mediación (o las mediaciones) de la información en el ámbito de los museos, puede comprenderse mejor la mediación museológica de acuerdo a tres aspectos fundamentales: la mediación educativo-pedagógica, la mediación cultural y la mediación de la información. Las tres se distinguen por dispositivos contextualizadores que privilegian y buscan sensibilizar al público para fomentar la interacción, el diálogo y el aprendizaje.

## Referencias bibliográficas

- » Almeida, Marco Antônio de. 2008. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. En *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. Vol. 1, no. 1. <<https://brapci.inf.br/#/v/119328>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Almeida Júnior, Oswaldo Francisco. 2004. Implicações entre formação e objeto da área de informação. En *Actas del VII Encuentro de Directores y VI Encuentro de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencias de la Información del Mercosur* (Mar del Plata, 2004). Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar del Plata.
- » Almeida Júnior, Oswaldo Francisco. 2009. Mediação da informação e múltiplas linguagens. En *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*. Vol. 2, no. 1, 89-103. <<https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Almeida Júnior, Oswaldo Francisco. 2015. Mediação da informação: dimensões. En *Infohome*. <[https://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=939](https://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=939)> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Almeida Júnior, Oswaldo Francisco y Bortolin, Sueli. 2007. Mediação da informação e da leitura. En *Actas del II Seminário em Ciência da Informação*, Londrina. Londrina: Universidade Estadual de Londrina.
- » Braga, Joana Soares. 2012. *A mediação em museus de Ciências da Universidade de São Paulo: a experiência no Museu de Anatomia Veterinária Dr. Plínio Pinto e Silva e na Estação Ciência*. São Paulo, Brasil: Universidade de São Paulo, Escola de Comunicações e Artes. Tesis de maestría. <<https://doi.org/10.11606/D.27.2012.tde-17042013-111942>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Bonatto, Maria Paula de Oliveira, Isabel Aparecida Mendes y Maria Itoni Seibel. 2007. Ação mediada em museus de ciências: o caso do museu da vida. En Massarani, Luisa, Matteo Merzagora y Paola Rodari, orgs. *Diálogos & ciência: mediação em museus e centros de ciência*. Rio de Janeiro: Fiocruz. p. 48-55
- » Bortolin, Sueli y Fernando Cruz Lopes. 2016. A percepção de pesquisadores da Ciência da Informação quanto aos conceitos de mediação. En *Revista Interamericana de Bibliotecología*. Vol. 39, no. 2, 121-132. <<https://doi.org/10.17533/udea.rib.v39n2a04>> [Consulta: 15 marzo 2023].
- » Buckland, Michael. K., Gey, Fredic. C., & Larson, Ray R. 2007. Access to heritage resources using what, where, when, and who. En J. Trant & D. Bearman (Eds.), *Museum and the Web 2007: Proceedings*. Toronto: Archives & Museum Informatics. <<https://museumsandtheweb.com/mw2007/papers/buckland/buckland.html>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Cury, Marília Xavier. 2005. *Exposição: concepção, montagem e avaliação*. São Paulo: Annablume.
- » Davallon, Jean. 2007. A mediação: a comunicação em processo? En *Prisma: Revista de Ciência da Informação e da Comunicação*. Vol. 4, 4-37. <<http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>>
- » Ercole, Flávia Falci, Laís Samara de Melo y Carla Lúcia Goulart Constant Alcoforado. 2014. Revisão integrativa versus revisão sistemática. En *Revista Mineira de Enfermagem*. Vol. 18, no. 1, 9-12. <[https://www.revenf.bvs.br/pdf/reme/v18n1/en\\_v18n1a01.pdf](https://www.revenf.bvs.br/pdf/reme/v18n1/en_v18n1a01.pdf)> [Consulta: 13 noviembre 2023].

- » Espírito Santo, Silvia Maria do. 2011. A contribuição do estudo do colecionismo para historiografia do Museu Histórico do antigo “Oeste Paulista”. En *Transinformação*. Vol. 23, no. 1, 29-37. <<https://www.scielo.br/j/tinf/a/SpYJSxgWvxNxxVhXGZy7ztn/?lang=pt#>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Farias, Dayane dos Santos. 2018. *Mediação da Informação através de plataformas digitais: práticas nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto*. Porto, Portugal: Universidade do Porto. Tesis de Maestría.
- » Farias, Dayane dos Santos y Elisa Cerveira. 2019. Mediação da informação através de plataformas digitais: prática nas bibliotecas, arquivos e museus da área metropolitana do Porto. En *Páginas A&B: Arquivos & Bibliotecas*. 3 Serie, especial, 15–26. <<https://doi.org/10.21747/21836671/pagespaz>>
- » Gil, Antonio Carlos. 2008. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ª ed. São Paulo: Atlas.
- » Gomes, Henriette Ferreira. 2014. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. En *Informação & Informação*. Vol. 19, no. 2, 46-59. <<https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46>>
- » Gomes, Henriette Ferreira. 2020. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. En *Informação & Sociedade: Estudos*. Vol. 30, no. 4, 1–23.
- » Gomes, Henriette Ferreira. 2021. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da Ciência da Informação. En *Informação & Informação*. Vol.26, no.4, 109-145.
- » Gomes, Isabel y Sibeles Cazelli. 2016. Formação de mediadores em Museus de Ciência: saberes e práticas. En *Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências*. Vol. 18, no. 1, 23–46. <<https://doi.org/10.1590/1983-21172016180102>>
- » Crippa, Giulia. 2008. Exposições e dispositivos do gênero no espaço público: silêncios da mediação cultural. En *Actas del I Colóquio Mediações e Usos de Saberes e Informação* (pp. 491-506), Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Rede MUSSI.
- » Knez, Eugene I. y Gilbert Wright. 1970. The museum as a communication system: an assessment of Cameron's viewpoint. En *Curator*. Vol. 13, no. 3, 204-212. <<https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.1970.tb00404.x>>
- » Lemos, Leonardo Hermes y Cezar Karpinski. 2020. Representação da informação e Ecomuseu: interdisciplinaridade entre Ciência da Informação e Museologia. En *Perspectivas em Ciência da Informação*. Vol. 25, no. 2, 262–284. <<https://doi.org/10.1590/1981-5344/3722>>
- » Lisboa, Pablo Fabião. 2019. *Museu 4.0: um olhar museológico sobre as práticas museais tecnológicas contemporâneas*. Goiânia, Brazil: Universidade Federal de Goiás. 414 p. Tesis de Doctorado. <<http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/9582>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Marandino, Martha, org. 2008. *Educação em museus: a mediação em foco*. São Paulo: Geenf / FEUSP.
- » Meunier, Anik y Estelle Poirier-Vannier. 2017. La exposición en los museos de sitio como herramienta de sensibilización al patrimonio arqueológico. En *Estudios Pedagógicos*. Vol. 43, no. 4, 305–318. <<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052017000400016>>
- » Mörsch, Carmen. 2008. *A experiência educativa na Documenta 12. Debate com Carmen Mörsch, pesquisadora do projeto educativo da Documenta 12*. São Paulo: Museu de Arte Moderna de São Paulo. 8 de agosto de 2008. Video.

- » Nakano, Natália y Maria José Vicentini Jorente. 2013. Um modelo de inovação bottom up: Museu de Favela (MUF). En *Em Questão*. Vol. 19, no. 2, 236–259. <<https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/37113/o>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Oliveira, Adriano Edney Santos de. 2018. *Estudo sobre metodologias para identificação de necessidades de informação de usuários em espaços museológicos sob a ótica da interação humana*. Recife, Brazil: Universidade Federal de Pernambuco. 142 p. Tesis de Maestría. <<https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/32368>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Paula, Thais Regina Franciscon de. 2012. *A Mediação em museus: Um estudo do projeto “Veja com as mãos”*. Marília, Brazil: Universidade Estadual Paulista (UNESP). Faculdade de Filosofia e Ciências. 128 p. Tesis de Maestría. <<http://hdl.handle.net/11449/93623>>
- » Pinto, Simone y Guaracira Gouvêa. 2014. Mediação: Significações, usos e contextos. En *Ensaio Pesquisa em Educação em Ciências*. Vol. 16, no. 2, 53–70.
- » Rodrigues, Bruno César y Giulia Crippa. 2011. A recuperação da informação e o conceito de informação: O que é relevante em mediação cultural? En *Perspectivas em Ciência da Informação*. Vol. 16, no. 1, 45–64. <<https://doi.org/10.1590/S1413-99362011000100004>>
- » Santos Neto, João Arlindo dos. 2019. *O Estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos*. Marília, Brazil: Universidade Estadual Paulista. Tesis de doctorado. <<https://repositorio.unesp.br/items/c44c0313-6750-4148-a142-a8dc7682b532>> [Consulta: 13 noviembre 2023].
- » Schwenck, Beatriz. 2011. *Ciência Móvel: a mediação informacional nas exposições de um museu itinerante*. Rio de Janeiro, Brazil: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Tesis de maestría.
- » Smit, Johanna. 2008. A documentação e suas diversas abordagens. En Granato, Marcus, Cláudia Penha dos Santos y Maria Lucia Niemeyer Matheus Loureiro. *Documentação em Museus*. Rio de Janeiro: Museu de Astronomia e Ciências Afins. p. 10-23.
- » Terra, Guilhermina M. 2013. *Atuação do museu enquanto sistema aberto: uma realidade possível*. Porto, Portugal: Facultad de Letras, Universidad de Porto. Tesis de doctorado.